

**Universidade do Minho**  
Escola de Engenharia

Joaquina Helena Gonçalves Monteiro

**Melhoria de desempenho do processo de  
atendimento de clientes bancários: estudo  
de caso na Caixa Económica de Cabo  
Verde**

Tese de Mestrado

Mestrado em Engenharia e Gestão da Qualidade

Trabalho efetuado sob a orientação de:

Professor Doutor Eusébio Manuel Pinto Nunes

Professora Doutora Cristina Maria dos Santos Rodrigues

Outubro/2017

## DECLARAÇÃO

**Nome:** Joaquina Helena Gonçalves Monteiro

**Endereço eletrónico:** [jhmonte@hotmail.com](mailto:jhmonte@hotmail.com) Telefone: 939508373

**Número do Passaporte:** J471578

**Título da dissertação:** Melhoria de desempenho do processo de atendimento a clientes bancários –  
Estudo de caso na Caixa Económica de Cabo Verde

**Orientador(es):** Professor Doutor Eusébio Manuel Pinto Nunes e Professora Doutora Cristina Maria  
dos Santos Rodrigues

**Ano de conclusão:** 2017

**Designação do Mestrado:** Mestrado em Engenharia e Gestão da Qualidade

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTA DISSERTAÇÃO APENAS PARA EFEITOS DE  
INVESTIGAÇÃO, MEDIANTE DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO, QUE A TAL SE COMPROMETE

Universidade do Minho, 31/10/2017

Assinatura:

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pela vida e pela graça de ter concluído este trabalho e à minha mãe Isabel Gonçalves Lopes pelos seus bons conselhos. Ao meu pai Jorge Monteiro, *in memoriam*.

Ao maior dos presentes que me foi dado por Deus e motivo da minha maior felicidade: minhas filhas Ariana e Delisa, e minha netinha Yasmin, pelo amor, carinho, incentivo constante, apoio, dedicação e pela compreensão pelas horas de convívio que lhes foram subtraídas por causa da minha ausência. Ao Manú, pelo apoio, amor, dedicação e pela compreensão durante a minha ausência. Aos meus familiares e amigos, aos meus irmãos (especialmente Glória, Quito, Carlos e Patrick), sobrinhos (sobretudo a Fedra), sogros e cunhados pelo estímulo e apoio.

Aos meus orientadores, rendo aqui sincera homenagem e expresso a minha profunda gratidão pela amizade, confiança e disponibilidade durante este percurso.

Ao Professor Doutor Eusébio Manuel Pinto Nunes, meu ilustre professor e orientador, por me ter orientado desde o momento inicial (fase crucial da escolha do tema), por todo o apoio e incentivo e sobretudo por me ter ensinado os valores da excelência e do rigor metodológico que sempre pautaram a sua orientação.

À Professora Doutora Cristina Maria Santos Rodrigues, minha ilustre professora e coorientadora, por todo o apoio e incentivo ao longo deste trabalho, nomeadamente ao nível da componente prática da metodologia e análise dos resultados estatísticos que foram determinantes para o desenvolvimento e conclusão deste trabalho.

Ao Professor Doutor Sérgio Dinis que me acolheu na vida académica da Universidade do Minho e que sempre esteve pronto a apoiar em tudo o que for necessário e a todos os meus professores da Universidade do Minho, um obrigado.

Aos meus colegas do mestrado, especialmente Auriza, Rossana, Célia, Yandre, Raissa e Francolino, pela amizade, companheirismo e apoio. Ao Júlio de Barros pela amizade e apoio.

Ao pessoal da Caixa Económica de Cabo Verde, especialmente Dra. Célia Santos, Dr. José Luís Silva, os gerentes e o pessoal do *front office*, por me terem acolhido e apoiado aquando do trabalho de campo. Aos amigos Dr. Paulino Dias e Dr. Gonçalves, pelo apoio.

A todos, muito obrigado!



## RESUMO

A qualidade hoje é uma estratégia fundamental para a competitividade, sendo a qualidade apercebida e a satisfação dos clientes elementos essenciais para a sobrevivência de uma instituição bancária. Assim, é importante identificar os fatores que determinam a perceção da qualidade e a satisfação dos clientes. O tempo de espera nas filas é normalmente descrito como fonte de incómodo para os clientes, sobretudo quando estes têm que permanecer em pé, em condições desconfortáveis ou inadequadas. Foi neste âmbito e com foco no cliente que esta dissertação foi realizada, tendo como estudo de caso os processos de atendimento de seis agências da Caixa Económica de Cabo Verde (CAIXA), situadas na cidade da Praia, Cabo Verde. Para o efeito foi efetuado um diagnóstico do processo de atendimento destas agências e avaliada a perceção dos clientes relativamente à qualidade do serviço prestado. No estudo de caso foram analisados os tempos de espera nas filas, com base no registo presencial de dados (instante de chegada, tipo de cliente, tempo de atendimento, ...) e em informações obtidas dos colaboradores do banco. Os resultados analisados através do *MINITAB* 16 sugerem uma fraca aproximação dos tempos de atendimento bem como dos tempos entre chegadas ao modelo exponencial, o que fragiliza a utilização de modelos analíticos de filas de espera. Para se conhecer a perceção dos clientes foi implementado um inquérito de satisfação baseado no modelo *SERVPERF*. O tratamento dos dados obtidos dos 127 respondentes ao inquérito, usando o *software IBM SPSS* v24.0, evidenciou uma avaliação globalmente positiva do serviço prestado. Contudo, verificou-se algumas percentagens elevadas de respostas negativas e neutras, referentes nomeadamente a registos, prazos, rapidez e filas de espera. Complementarmente, foram realizadas entrevistas com gestores bancários portugueses com a finalidade de identificar estratégias e oportunidade de melhorias passíveis de serem replicadas em Cabo Verde. Com base nos estudos realizados, a dissertação identifica aspetos no funcionamento e atendimento presencial que necessitam de atenção por parte da CAIXA e apresenta um conjunto de propostas de melhoria para melhorar o processo de atendimento, em particular para a diminuição do tempo de espera nas filas, e aumentar a satisfação do cliente.

## PALAVRAS-CHAVE:

Atendimento bancário, Qualidade, Satisfação, Fila de espera, Melhoria de processos



## **ABSTRACT**

Quality today is a key strategy for competitiveness, with perceived quality and customer satisfaction essential to the survival of a banking institution. Thus, it is important to identify the factors that determine quality perception and customer satisfaction. Waiting time in queues is often described as a source of discomfort for the customer, especially when they have to stand in uncomfortable or inadequate conditions. It was within this scope and with a customer focus that this dissertation was carried out, having as case study the processes of service of six branches of the Caixa Economica de Cabo Verde (CAIXA), located in the city of Praia, Cape Verde. For this purpose, a diagnosis was made of the service process of these agencies and evaluated the perception of the clients regarding the quality of the service provided. In the case study, waiting times in the queues were analyzed, based on face-to-face registration of data (arrival time, type of customer, time of service, ...) and information obtained from bank employees. The results analyzed through MINITAB 16 suggest a weak approximation of service times as well as the times between arrivals to the exponential model, which weakens the use of analytical models of waiting queues. In order to know customer perception, a satisfaction survey was implemented based on the SERVPERF model. The treatment of the data obtained from the 127 survey respondents using the IBM SPSS v24.0 software showed a generally positive evaluation of the service provided. However, there were some high negative and neutral responses, such as registrations, deadlines, speed and queues. In addition, interviews were conducted with Portuguese banking managers with the purpose of identifying strategies and opportunities for improvements that could be replicated in Cape Verde. Based on the studies carried out, the dissertation identifies aspects in the functioning and attendance that require attention by the CAIXA and presents a set of improvement proposals to improve the service process, in particular for the reduction of waiting time in the queues, and increase customer satisfaction.

## **KEYWORDS**

Financial services, Quality, Satisfaction, Waiting Time, Opportunities for Improvement





## ÍNDICE

Agradecimentos.....	iii
Resumo.....	v
Abstract.....	vii
Índice de Figuras.....	xi
Índice de Tabelas .....	xiii
Lista de Abreviaturas e Siglas .....	xv
1 Introdução.....	1
1.1 Enquadramento .....	1
1.2 Objetivos.....	3
1.3 Metodologia .....	3
1.4 Estrutura da dissertação.....	3
PARTE I – REVISÃO DA LITERATURA .....	5
2 Qualidade: conceitos e metodologias.....	7
2.1 Qualidade .....	7
2.2 Gestão por processos.....	9
2.3 Qualidade em serviços bancários.....	17
3 Avaliação da qualidade em serviços .....	21
3.1 Modelos <i>SERVQUAL</i> e <i>SERVPERF</i> .....	21
3.2 Filas de espera.....	23
PARTE II – ESTUDO DE CASO: A CAIXA ECONÓMICA DE CABO VERDE .....	29
4 Caixa económica de cabo verde: apresentação.....	31
4.1 Breve historial da Caixa Económica de Cabo Verde - CAIXA.....	31
4.2 Missão, Visão e Política de Qualidade .....	32
4.3 Mapeamento de processos da CAIXA.....	32
4.4 Distribuição das agências e unidade de negócios .....	34
4.5 Metodologia e recolha dos dados.....	36
5 Estudo da organização e funcionamento das agências CAIXA .....	39
5.1 Caracterização da CAIXA .....	39
5.2 Distribuição por tipo de cliente no balcão caixa e atendimento geral.....	44

5.3	Modelação analítica das filas de espera .....	48
5.4	O problema: tempo de espera longos .....	55
5.5	Estudo de Benchmarking.....	56
6	Questionário de satisfação de serviço .....	59
6.1	Processo de inquirição e amostra .....	59
6.2	<i>SERVPERF</i> : a percepção de desempenho dos serviços da CAIXA.....	61
6.3	Síntese da análise .....	71
7	Proposta de melhoria de desempenho do processo de atendimento .....	73
8	Conclusões .....	75
	Referências bibliográficas .....	77
	Anexos .....	81
	Anexo I – Tempos de chegada e tempos de atendimento (agências Fazenda e Palmarejo) .....	83
	Anexo II – Questionário de satisfação de serviço.....	115
	Anexo III – Entrevista aos bancos.....	117

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Representação esquemática dos elementos de um processo simples (IPQ (2015)) .....	11
Figura 2: Exemplo de um fluxograma (Adaptado de Pires (2012)).....	12
Figura 3: Representação do SGQ da NP EN ISO 9001:2015 no ciclo <i>PDCA</i> .....	14
Figura 4: Caracterização de sistemas de filas de espera .....	25
Figura 5: Processos da CAIXA (adaptado do <i>MGQ CAIXA</i> (2013)) .....	33
Figura 6 : Mapa de Cabo Verde ( <i>MGQ CAIXA</i> (2013)) .....	34
Figura 7: Distância entre as agências analisadas, Praia, Ilha de Santiago .....	34
Figura 8: Organigrama das agências.....	39
Figura 9: Gráficos de Pareto do tipo de clientes ( <i>Balcão Caixa</i> ) nas seis agências .....	46
Figura 10: Histogramas que caracterizam os acontecimentos “chegada do cliente tipo B” e “chegadas do cliente tipo C” à ACAIXA e ajustamento obtido pela distribuição exponencial .....	48
Figura 11: Representação do sistema fila de espera da ACAIXA.....	49
Figura 12: Gráficos de ajustamento exponencial dos tempos entre chegadas para os clientes tipos B e C, agência Fazenda, dias 24 e 27 fevereiro e 9 de março .....	51
Figura 13: Histogramas dos tempos entre chegadas e ajustamento obtido pela distribuição exponencial, clientes tipos B e C, agência Fazenda, dias 24 e 27 fevereiro e 9 de março .....	52
Figura 14: Diagrama de causa-efeito para o problema tempo de espera longos .....	55
Figura 15: Boxplots das diferenças relevantes .....	71



## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Descrição das principais técnicas/ferramentas de melhoria (Leitão, 2014).....	16
Tabela 2: Estrutura acionista da CAIXA – ( <i>Relatório &amp; Contas CAIXA</i> (2016)) .....	31
Tabela 3: Rede de Agências e U.N. da CAIXA (adaptado do ( <i>MGQ CAIXA</i> (2013)) .....	34
Tabela 4: Cronogramas de ações.....	37
Tabela 5: Tipo de senhas (exceção de Chã d’Areia e Achada S. Filipe).....	40
Tabela 6: Tipo de senhas da Agência Chã d’Areia .....	43
Tabela 7: Tipo de clientes no <i>Balcão Caixa</i> nas seis agências.....	45
Tabela 8: Tipo de cliente A nas seis agências durante os dias da recolha .....	47
Tabela 9: Medidas de desempenho para a agência ACAIXA.....	50
Tabela 10: Tempos médios de atendimentos agência Fazenda.....	52
Tabela 11: Medidas de desempenho para a agência Fazenda (cliente tipo B) .....	53
Tabela 12: Medidas de desempenho para a agência Fazenda (cliente tipo C) .....	53
Tabela 13: Caracterização da amostra .....	56
Tabela 14: Organização do FO .....	57
Tabela 15: Funções dos colaboradores FO.....	57
Tabela 16: Organização para atendimento personalizado .....	57
Tabela 17: Afluência de clientes/tempos de espera. ....	58
Tabela 18: Caracterização dos respondentes .....	60
Tabela 19: Caracterização da relação dos respondentes com a CAIXA.....	61
Tabela 20: Tangibilidade da qualidade de serviço da CAIXA: distribuição de respostas (%).....	62
Tabela 21: Fiabilidade da qualidade de serviço da CAIXA: distribuição de respostas (%) .....	64
Tabela 22: Capacidade de resposta da qualidade de serviço da CAIXA: distribuição de resposta (%)...	65
Tabela 23: Garantia da qualidade de serviço da CAIXA: distribuição de respostas (%).....	66
Tabela 24: Empatia da qualidade de serviço da CAIXA: distribuição de respostas (%) .....	67
Tabela 25: Consistência interna das dimensões da qualidade de serviço .....	68
Tabela 26: Indicadores das escalas/ dimensões da qualidade de serviço .....	68
Tabela 27: Validade das hipóteses em teste.....	70
Tabela 28: Uniformização do serviço de senhas .....	74



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
DOP	Departamento de operações
EN	<i>European Standard</i>
FO	<i>Front office</i>
IPQ	Instituto Português da Qualidade
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
MGQ	Manual de gestão da qualidade
NP	Norma Portuguesa
PDCA	<i>Plan – Do - Check - Act</i>
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Science</i>
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
TQM	<i>Total Quality Management</i>





# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Enquadramento

Qualidade é um tema vasto e complexo e, atualmente tem vindo a assumir uma condição cada vez mais significativa, pois sem ela a empresa não resiste com a concorrência decorrente. Segundo Santos *et al* (2013), não se trata de um objeto de gestão, mas de ação antecipada, pois está em causa a sustentabilidade das organizações e “o foco destas deve ser colocado para além dos resultados financeiros e da simples conformidade final dos produtos/serviços”.

Carpinetti (2000) refere que as instituições vivem um cenário de crescente competitividade e para atender esta realidade elas buscam melhores soluções para melhorar os processos. Henning & Rosin (2014) afirmam que as constantes evoluções no setor bancário exigem deste uma rápida adaptação, para acompanhar a satisfação e expectativa do cliente, relativamente à qualidade do serviço prestado. Assim sendo, cada vez mais as organizações bancárias procuram satisfazer as necessidades de seus clientes.

Por sua vez, Motta & Nascimento (2011) referem que a qualidade na prestação de serviços é um fator determinante para o desempenho da organização. De Sousa *et al* (2015) ressaltam ainda que o excelente atendimento “passa a ser uma das principais forças para quem oferece serviço e produtos num mercado tão disputado”.

Prestar um atendimento com qualidade, além de ser vital para a autoestima de quem atende, determina também o bem-estar dos clientes, suas atitudes e seu comportamento. Neste sentido, os prestadores de serviços das instituições bancárias precisam demonstrar segurança e confiabilidade nos contatos com o cliente (Henning & Rosin, 2014).

Carpinetti (2000) afirma que o espírito organizacional sobre o desempenho dos processos deve adotar a filosofia de melhoria contínua e a qualidade deve ser aplicada em todas as áreas e níveis da organização, devendo começar no topo da empresa. “O comprometimento da alta administração é indispensável”. Assim, acrescenta o autor, torna-se fundamental avaliar o desempenho das empresas no que diz respeito aos seus produtos/serviços e processos, medindo e quantificando os indicadores e, logicamente apresentar sugestões de melhoria, que pode ser suportada na metodologia do ciclo *PDCA*, *Benchmarking* de processos, entre outras.

O mapeamento de processos é também uma das etapas principais para alcançar maior eficiência e competitividade para as organizações, visto que poderá auxiliar os colaboradores do *front office* a desempenhar bem as suas funções, o que irá resultar numa maior produtividade e na diminuição de falhas nos serviços, refere Leal (2003).

Por outro lado, o tempo de espera para o atendimento constitui uma das variáveis mais influentes na perceção da qualidade do atendimento da organização para o cliente, sendo que a espera nas filas de atendimento é uma das solicitações com maior “potencial de impacto negativo”, cita Castagna (2012). Segundo este autor, num estudo realizado por Eltz “para o cliente esperar cinco minutos significa, psicologicamente, uma hora. Este tempo de espera funciona como uma comunicação negativa”, fazendo depreciar a imagem da instituição.

Günther (2007) ressalva que “tendo em conta que o tempo de espera nas filas assume excessivas funções na procura de serviços do dia-a-dia”, os gestores precisam administrar de forma própria esses tempos “improdutivos” para garantir a eficiência e, conseqüentemente, a fidelização do cliente. O autor alerta que “como etapa inevitável de consumo, a fila tende a ser vista pelo cliente como um obstáculo ao seu pronto atendimento”, que acaba por causar aborrecimento e desconforto por parte deste, e podem comprometer a sua satisfação, colocando em causa a qualidade do produto ou serviço obtido.

Para Sousa (2011), o nível de satisfação dos clientes pode ser aferido através do inquérito de satisfação de uma instituição que preza pela qualidade de seus serviços, sendo que fornece informações sobre a perceção que os clientes têm da qualidade dos produtos e/ou serviços.

Ora, se por um lado pretende-se clientes satisfeitos com o atendimento de forma a garantir o negócio bancário, por outro lado, pretende-se que os colaboradores cumprem os requisitos básicos num atendimento que vai ao encontro das necessidades dos clientes (Vieira, 2009).

Sendo assim, as instituições precisam responder de forma rápida e eficaz às exigências de seus clientes, pois estes são o ponto de referência de toda a instituição e é pensando nos clientes que a empresa deve planear e executar as suas estratégias (Pires, 2012).

Desta forma torna-se necessário melhorar o desempenho do processo de atendimento da instituição financeira Caixa Económica de Cabo Verde, CAIXA. É neste contexto que o presente trabalho pretende fazer o estudo do processo de atendimento, através da avaliação da qualidade dos serviços prestados no balcão *front office* e do tempo de espera nas filas por parte dos clientes da referida instituição, a fim de propor melhorias no processo de atendimento, que possam resultar na redução dos tempos de espera nas filas e no aumento da satisfação dos clientes.

## **1.2 Objetivos**

O principal objetivo deste trabalho focaliza-se, concretamente, na apresentação de propostas que permitam melhorar o desempenho do processo de atendimento *front office* da Caixa Económica de Cabo Verde, CAIXA, por forma a aumentar a satisfação dos seus clientes.

Definiram-se ainda como objetivos específicos:

1. Conhecer e analisar o processo de atendimento de modo a poder assinalar ineficiências;
2. Analisar o tempo de espera nas filas de atendimento;
3. Analisar a qualidade e a satisfação no atendimento oferecido aos clientes;
4. Avaliar as perceções dos clientes;
5. Indicar propostas e oportunidades de melhoria de desempenho do processo de atendimento.

## **1.3 Metodologia**

A metodologia adotada é o estudo de caso, uma vez que envolve o estudo profundo de um processo específico (atendimento bancário), de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento e no qual são identificadas possíveis oportunidades de melhoria e, ao mesmo tempo, com vista à melhoria dos problemas previamente identificados.

## **1.4 Estrutura da dissertação**

O facto da presente dissertação envolver um carácter mais prático, voltado para a análise do processo de atendimento, sobretudo das filas de espera e avaliação da perceção dos clientes, faz com que a estrutura deste documento seja afetada. Consequentemente, a parte do documento que envolve revisão bibliográfica, especialmente o capítulo 2, não foi alvo de um estudo muito exaustivo e como tal o seu peso no documento final não é significativo.

Esta dissertação desenvolve-se em nove capítulos, sendo estes, distribuídos em 2 partes. O capítulo atual, relativo à introdução geral, que contempla o enquadramento, os objetivos da investigação e a estrutura. A parte I, com o segundo capítulo dedicado à revisão da literatura, em que se desenvolvem temas relacionados com a qualidade tais como: qualidade em serviços bancários e gestão por processos. Nesta parte também é abordada, no terceiro capítulo, a avaliação da qualidade em serviços, com ênfase para a fila de espera e os modelos utilizados nesta avaliação. Na parte II são apresentados os restantes capítulos onde se enquadra o estudo de caso. A apresentação da instituição financeira Caixa Económica de Cabo Verde (CAIXA) e a metodologia aparecem no capítulo quarto. O capítulo

quinto mostra o estudo da organização e funcionamento das agências, com destaque para os resultados do estudo das filas de espera e *benchmarking*. No capítulo sexto encontra-se o questionário de satisfação de serviço, com uso do *software IBM SPSS v24*. No sétimo capítulo apresenta-se um conjunto de propostas para melhorar o desempenho do processo de atendimento da CAIXA com base nos resultados apresentados no capítulo anterior, na análise do diagrama de causa-efeito elaborado, e do estudo de *benchmarking* feito com os bancos portugueses. No último capítulo desta dissertação são apresentadas as principais conclusões deste projeto.

## **PARTE I – REVISÃO DA LITERATURA**

Na parte I apresenta-se a revisão bibliográfica que suporta o projeto. São apresentados conceitos relevantes e metodologias relacionados com o desenvolvimento do tema da dissertação, assim como, estudos realizados neste domínio.



## 2 QUALIDADE: CONCEITOS E METODOLOGIAS

### 2.1 Qualidade

Para Juran, citado por Ribeiro (2012), qualidade comporta as “caraterísticas do produto que vão ao encontro das necessidades do cliente” e ainda indicação de requisitos que devem ser estabelecidos para que a produção possa alcançar “zero defeitos”.

Deming deu um grande contributo para o estudo do conceito de qualidade, definindo-a como *Manufactured Consistently with in the Specification*, fazendo a qualidade depender da teoria do controlo estatístico – *Statistical Process Control (SPC)*, recorrendo a ciclo de gestão de processos *PDCA* e a outros fatores técnico/económicos que visam a melhoria contínua ao mesmo tempo que demonstrava o “equivoco da ideia pré-concebida que a melhoria da qualidade significa um subsequente aumento dos custos do produto/serviço” Marques (2012).

O tema qualidade, a sua medição e gestão não é novo, pois desde há muito tempo e de uma maneira sempre crescente, é vista como um “fator determinante e de sucesso” (Pinto, 2009). Marques (2012) avalia a dificuldade associada à definição da qualidade em sentido estrito, por resultar da “impossibilidade ou extrema complexidade de a padronizar”, por ser aferida em termos individuais, pois aquilo que é qualidade para um indivíduo não o é, necessariamente para outro. Para a autora, dependendo das definições sociais e do contexto de aplicação, a qualidade pode ser definida como “excelência, valor, conformidade com as especificações, adequação ao uso, ir de encontro ou exceder as expetativas dos consumidores”.

A qualidade relaciona-se com o “grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de caraterísticas intrínsecas” IPQ (2005), e pode também ser entendida como o grau em que um serviço satisfaz o cliente enquanto suas necessidades, desejos e expetativas, sendo fundamental para a fidelidade dos clientes (Vieira, 2009). Assim, a definição da qualidade está diretamente relacionada à percepção de cada sujeito (Carpinetti, 2000).

Pires (2012) alude que, na linguagem comum, qualidade de produtos e/ou serviços tem muitas vezes os sinónimos: Excelente; Extraordinário; Muito bom. O autor acrescenta que estes sinónimos mostram os modos subjetivos de percepção da qualidade, “dificultando a existência de medidas (unidade de medida) para comparar produtos entre si”. Embora admitindo que a qualidade tem uma integrante subjetiva, “por vezes difícil ou mesmo impossível de medir com precisão, do ponto de vista do controlo

da qualidade, da garantia da qualidade ou da gestão da qualidade”, a qualidade precisa ser objetiva e quantificada por forma a ser monitorizada/medida.

Henning & Rosin (2014) referem que a principal dificuldade relacionada com a qualidade na prestação de serviços prende-se com a forma de avaliação, pelo motivo da subjetividade de um padrão pré-estabelecido. Deste modo, a medição da qualidade do serviço e da satisfação tem sido um dos temas mais estudados, afirma Pinto (2009). Na mesma linha de raciocínio, Nascimento (2000) citado por Paiva (2013) avança que o conceito de qualidade de serviços está relacionado com a eficiência e a fiabilidade, i.e., “refere-se à qualidade objetiva ou técnica, que é medida através de indicadores de gestão interna”. Acrescenta ainda que a orientação atual indica que o conceito de qualidade está a evoluir para a satisfação de clientes, “considerando-se a qualidade aquilo que o cliente quer que ela seja” e que vai de encontro às suas necessidades, superando as suas expetativas. Neste contexto, Paiva (2013) destaca que é difícil medir a qualidade nas empresas de serviços, pois a qualidade não é medida durante o processo de prestação do serviço. A perceção da qualidade é instável no “decorrer do processo de observação do serviço que está a ser avaliado”.

A qualidade do serviço começa por meio da interação entre o cliente e elementos da organização. De acordo com Lehtien citado por Pinto (2009), estes elementos são a “qualidade física (decoração do interior), a qualidade corporativa (imagem da organização) e a qualidade interativa (o contato entre as pessoas que prestam o serviço e o cliente)”.

Mas, a perceção do cliente perante a qualidade de um serviço é mais importante do que a qualidade que a instituição acredita que possui.

Pinto (2009) observa que a lealdade dos colaboradores e o valor para o cliente estão diretamente relacionados, influenciando a própria qualidade do serviço. Segundo Pinto (2009), o estudo realizado por Zeithaml *et al* (1996) destaca dois níveis de qualidade dos serviços sendo o primeiro, o serviço desenhado que ajusta ao “nível de serviço que os clientes esperam receber”, e o segundo, o serviço adaptado, isto é, o “nível de serviço que o cliente está disposto a aceitar”.

Rafael & Matos (2015) asseguram que o serviço prestado ao cliente é um indicador considerável da relação com o mesmo. Assim, executar corretamente as tarefas da primeira vez, dar indicações de modo adequado da primeira vez são estratégias para evitar o retrabalho, desperdícios e inquietações para os clientes, assegura o autor acima referido.

Resumindo, todos os esforços da organização precisam estar focalizados na satisfação do cliente, que é a qualidade percebida por estes e que os leva a considerar um serviço excelente (Viviani, 2007).



## 2.2 Gestão por processos

O ambiente das empresas cada vez mais instável e competitivo, aliado às crescentes necessidades dos clientes, tornaram imprescindíveis às instituições atuais a melhoria dos seus processos empresariais (Paulino, 2003).

Sendo a qualidade relevante para o desempenho de qualquer instituição, uma “tarefa-chave da função de operações” deve ser proporcionar bens e serviços de qualidade para seus clientes, pois a qualidade de um produto ou serviço é o resultado da qualidade do processo usado para gerá-lo. Nesse contexto, estabelece a estratégia da Qualidade Total, ou de melhoria contínua, chamada por *Kaizen* pelos japoneses. O total de melhorias individuais nas diferentes atividades irá garantir “uma melhoria do processo como um todo” contribuindo significativamente para a melhoria da empresa (Gerolamo, 2003).

A melhoria é um conceito que visa aperfeiçoar a instituição através da melhoria de seus processos e faz parte de um dos sete princípios da gestão da qualidade que integra a norma NP EN ISO 9001:2015, IPQ (2015). Carpinetti (2000a) mostra que é preciso oferecer produtos ou serviços que sejam melhores ou diferentes do que a concorrência, pois a “satisfação dos clientes depende do que a concorrência oferece”. Para isso torna-se necessário investir em melhorias do produto ou serviço por forma a torná-lo mais atrativo perante a concorrência. De acordo com o requerido na norma NP EN ISO 9001:2015, IPQ (2015) (10.1), “a organização deve determinar e selecionar oportunidades de melhoria e implementar ações necessárias para satisfazer os requisitos dos clientes e aumentar a satisfação destes” sendo que devem incluir “ação corretiva, melhoria contínua, mudanças, inovação e reorganização”. Assim, visando aumentar a satisfação dos clientes, os processos empresariais devem ser melhorados e revistos periodicamente (Santos *et al.*, 2013).

O planeamento de melhoria nos processos permite detalhar as etapas que envolvem o processo, possibilitando a identificação do local preciso onde ocorrem as falhas, onde precisa ser melhorado e o que necessita ser mantido. Deste modo, o gestor pode gerir os seus processos, simplificando-os, atuando precisamente onde é necessário (Paulino, 2003).

A melhor forma de aumentar o lucro e a competitividade das empresas está no aperfeiçoamento contínuo de seus processos empresariais, defende Harrington (1993). De acordo com Paulino (2003), através da gestão de processos são examinados todos os processos de uma instituição, suas entradas e saídas, bem como os objetivos, metas e satisfação do cliente. Na mesma linha de raciocínio, Silva

(2015) destaca que os processos têm impacto no trabalho das pessoas, na satisfação de clientes, na eficiência, na competitividade e nos resultados da empresa.

Assim, torna-se evidente que tudo nas empresas se dá por meio de processos, daí que os estes precisam ser bem geridos. “A abordagem por processos permite a uma organização planejar os seus processos e as respectivas interações”, indica a norma NP EN ISO 9001:2015, IPQ (2015). Campos (2014), define gestão de processos como um método que permite maximizar a satisfação e exceder os requisitos dos clientes, conseguir o resultado esperado de forma mais simples e pelo menor custo, sem reduzir a efetividade e a eficiência do mesmo. Pela definição de Pires (2012), processo é um conjunto de atividades interligadas, “com uma entrada e uma saída claramente definidas, com resultados quantificáveis” e com objetivo de gerar bens ou serviços que tem valor para um determinado grupo de clientes. Por sua vez, Silva (2015) define processo como um conjunto de ações realizadas na sequência para garantir que o produto final seja entregue a clientes específicos.

Numa conceção mais comum, Harrington (1993) explica que processo é qualquer atividade que admite uma entrada (*input*) adiciona-lhe valor através dos recursos da organização e produz uma saída (*output*), isto é, resultados concretos para o cliente.

O autor acima referido acrescenta que todo o processo tem um produto final, um objetivo, “uma razão de ser”. “Não existe um processo sem um produto ou serviço da mesma forma que não existe um produto ou serviço sem que haja um processo”. Um processo necessariamente possui um fornecedor e implica transformação de entradas (*inputs*) em saídas/produto final (*outputs*), que são bens e serviços, através do uso de recursos, visando atender às necessidades dos clientes.

A norma NP EN ISO 9001:2015 adota a abordagem por processos, que incorpora o ciclo *PDCA* e o pensamento baseado em risco, visando tirar vantagens das oportunidades e precaver resultados indesejados. A Figura 1 mostra a representação esquemática de um processo e a interação entre os seus elementos, proposta pela Norma.



Figura 1: Representação esquemática dos elementos de um processo simples (IPQ (2015))

Para além das considerações feitas anteriormente, nomeadamente sobre a gestão de processos como um método pelo qual se podem conseguir as metas da qualidade, Campos (2009) entende que o mapeamento de processos é uma ferramenta que permite delinear e documentar todos os elementos que compõem um processo, através de diversas técnicas. Uma técnica que descreve cada etapa de um processo, através de símbolos específicos, é o fluxograma.

Por sua vez, Pires (2012) mostra que o mapeamento de processos inclui, por um lado, análise de entrada e saída, que busca perceber a transformação de bens e serviços ocorrida no processo e por outro lado, fluxogramas, que procuram mostrar os fluxos de materiais, informação e a tomada de decisão através de linhas ligadas às caixas. Também o fluxograma mostra as atividades que compõem um processo, facilmente identificáveis. A Figura 2 representa graficamente um exemplo de fluxograma.

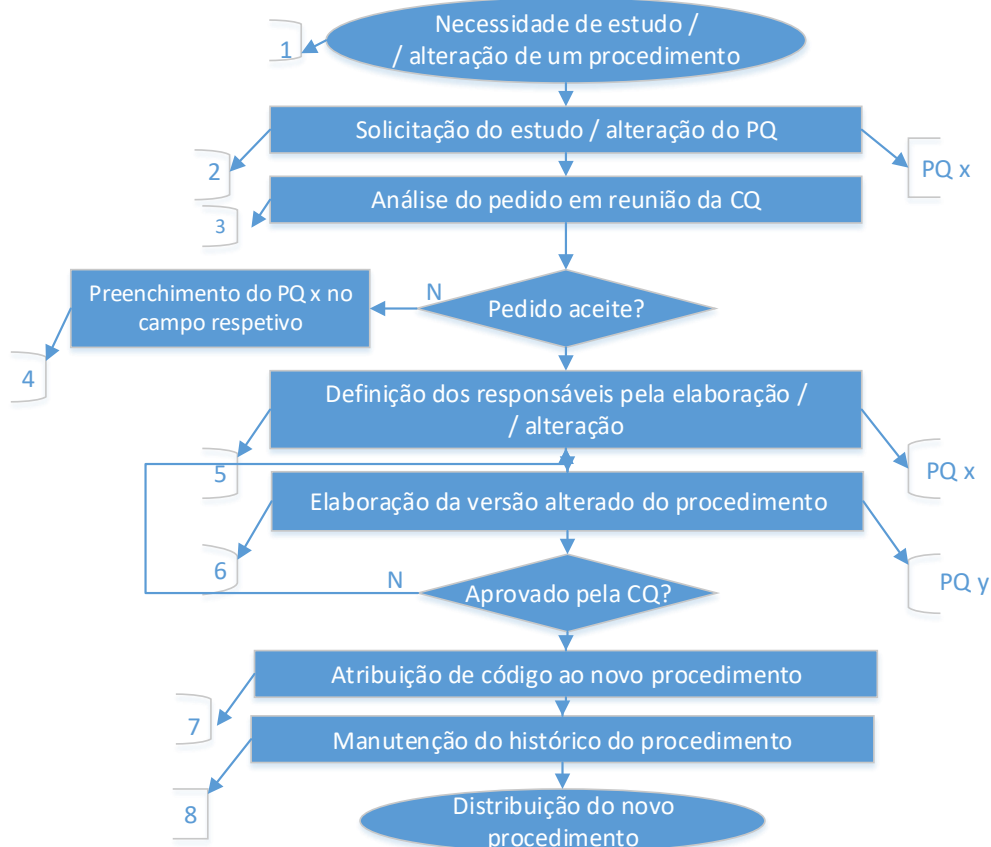


Figura 2: Exemplo de um fluxograma (Adaptado de Pires (2012))

### 2.2.1 Melhoria contínua

O termo “melhoria contínua” está relacionado particularmente à Qualidade Total e vem sendo muito analisado nos últimos anos. Bessant et al (2001) esclarecem que a melhoria contínua é o processo que abrange toda a empresa e pressupõe mudanças e faz parte de várias práticas de gestão, destacando a norma NP EN ISO 9001:2015 e o *TQM*, “todas têm a presença de indicadores de desempenho”. Neste contexto, o raciocínio e a evolução da melhoria contínua são conseguidos através de um processo gradual de aprendizagem organizacional que se pode resumir nas seguintes fases (Bessant et al (2001)):

- ✓ Compreender os conceitos de melhoria contínua;
- ✓ Desenvolver a prática da melhoria contínua;
- ✓ Criar um foco estratégico de melhoria contínua;
- ✓ Conhecer os procedimentos que suportam a melhoria contínua;

- ✓ Alinhar os comportamentos da melhoria contínua com o contexto organizacional;
- ✓ Implementar ações com vista à melhoria contínua;
- ✓ Gerir estrategicamente a melhoria contínua.

O item (10.3) da norma NP EN ISO 9001:2015 IPQ (2015) cita que “a organização deve melhorar de forma contínua a pertinência, a adequação e a eficácia do SGQ”.

O ciclo *PDCA* tem como foco a melhoria contínua e demonstra uma aprendizagem, ajudando e aperfeiçoando o sistema de uma organização. Este ciclo deve ser repetido persistentemente de forma a ser possível uma maior eficácia na resolução dos problemas, refere Costa (2016).

As normas da família ISO 9000 apresentam-se organizadas de acordo com o modelo *PDCA*. Neste contexto, a norma NP EN ISO 9001:2015, IPQ (2015) no item (0.3.2) mostra que o ciclo *PDCA* pode ser descrito da seguinte forma:

- Planear (*Plan*): definir os métodos e as metas - estabelecer os objetivos e processos necessários, e definir um plano de ação eficiente para fornecer resultados de acordo com os requisitos do cliente e políticas pré-determinadas;
- Executar (*Do*): aquisição de competências - implementar as ações que foram previamente planeadas;
- Verificar (*Check*): verificar o trabalho executado - monitorar e avaliar os processos, os produtos e os serviços, confrontar com o planeado, se resulte em melhor desempenho e reportar resultados;
- Atuar (*Act*): atuar no processo para obter resultados - empreender ações para melhoria, visando sempre a correção máxima de falhas e aperfeiçoamento dos processos.

De acordo com Freitas (2012), através do ciclo PDCA é possível obter uma administração planeada, disciplinada que obedeça a uma sequência adequada e com ações corretivas “no final do primeiro ciclo”. Este ciclo é sempre apresentado como um círculo para indicar a natureza contínua da melhoria. Na Figura 3 encontra-se uma representação do ciclo PDCA, segundo a norma NP EN ISO 9001:2015.



Figura 3: Representação do SGQ da NP EN ISO 9001:2015 no ciclo *PDCA*  
(adaptado de IPQ (2015))

A ideia de uma administração planeada e disciplinada, deve envolver atribuições e “responsabilidades baseadas no princípio de planeamento”, no “princípio do preparo” (preparação dos recursos humanos e equipamentos), no “princípio do controle” (verificação do trabalho, que seja realizado de acordo com as normas) e no “princípio da execução” (execução disciplinada do trabalho, através da distribuição de tarefas). Deste modo, serão identificados os problemas que prejudicam a sobrevivência da empresa, priorizados pelo seu grau de importância e pelo impacto negativo que causa, e tratados de forma eficaz, com ações que visam bloquear as causas levantadas (Silva, 2015).

Segundo Pires (2012), “a melhoria contínua dos processos constitui um dos princípios fundamentais da gestão da qualidade”. Por conseguinte deverá constar no programa de gestão da qualidade, os objetivos, as metas, os recursos, os prazos e as responsabilidades e ainda qualquer tipo de acompanhamento, para análise do avanço dos indicadores, bem como as observações por forma a corrigir eventuais desvios nas empresas.

Apesar de existirem várias categorias de processos, Harrington (1993), classifica os processos em duas categorias: processo produtivo+ e processo empresarial. Entretanto, é necessário separar os diferentes processos existentes nas empresas. Neste estudo, centra-se atenção especial nos processos empresariais, ou seja, processos de gestão, com o objetivo de obter a satisfação dos clientes através de melhorias do processo.

O aperfeiçoamento contínuo de um processo é necessário, pois fornece meios de introduzir rapidamente os principais progressos na eficiência em todos os processos e assegurar seus avanços na certeza de uma empresa voltada para a prevenção, alerta Harrington (1993). Deste modo, observa

Paulino (2003), são identificadas as principais lacunas dos processos e recuperá-las, através da implementação de ações de melhoria.

O processo é uma “ação” pois implica a empresa em movimento, “fazendo acontecer”, transformando decisões, objetivos e metas em realizações. Assim, o aproveitamento eficaz do tempo disponível é fundamental para a capacidade do processo, para a sua melhoria, através de um projeto cíclico, que deve ser realizado de forma contínua para funcionar, assegura Silva (2015).

Santos *et al* (2013) afirmam que, no âmbito da melhoria contínua, é imprescindível que a gestão do topo defina, implemente e divulgue internamente um “Sistema de Ideias de Melhoria e Inovação”, e que revele o potencial da participação e envolvimento de todos os colaboradores, tendo como principais objetivos “promover uma cultura de inovação pela participação ativa de todos”, por forma a reforçar a competitividade da organização bem como, “motivar e premiar os colaboradores participativos”.

#### 2.2.2 Métodos, Técnicas e Ferramentas de Melhoria

Neste tópico serão apresentadas algumas técnicas e as sete ferramentas básicas da qualidade, bem como alguns métodos. Todos estes métodos são úteis para a melhoria de processos e podem ser utilizados em diversos momentos. Segundo Leitão (2014), com a aplicação destas ferramentas e técnicas, grande parte dos problemas de qualidade poderão ser resolvidos. Entretanto, a aplicação das mesmas dependerá do problema de cada processo, sendo que cada uma das ferramentas tem a sua própria forma de ser aplicada.

De acordo com Gerolamo (2003), as técnicas e ferramentas são importantes, pois proporcionam à organização o monitoramento e a avaliação dos processos, o envolvimento e a mentalidade da melhoria contínua. Também, são meios para definir “reais problemas”, identificar as causas, “desenvolver, testar e implementar soluções”.

Por sua vez, Leitão (2014), observa que as ferramentas da qualidade são técnicas ou instrumentos utilizados como auxílio para a solução de problemas, tomada de decisão e melhoria contínua, atuando de forma corretiva.

Na Tabela 1 apresentam-se as sete ferramentas básicas da qualidade assim como algumas técnicas/métodos utilizadas na resolução de problemas da qualidade de produtos e de processos.

Tabela 1: Descrição das principais técnicas/ferramentas de melhoria (Leitão, 2014)

Ferramenta/ Técnica	Descrição/Vantagem
<i>Folha de Verificação</i>	Tabelas de recolha e análise de dados. Verificação do processo, do defeito e suas causas. Facilita a recolha de dados referentes a um problema e rápida tomada de decisão.
<i>Diagrama de Causa-efeito</i>	Identifica os vários fatores/causas que contribuem para um objetivo/efeito, isto é, representa a relação entre o efeito (resultado) e suas possíveis causas.
<i>Diagrama de Pareto/ de barra</i>	Permite visualizar os fatores mais importantes e os menos vitais. Ressalta a importância relativa entre vários problemas por forma a serem priorizados.
<i>Histograma / Diagrama de barras</i>	Representa a distribuição de frequência de uma medida num grupo de dados.
<i>Cartas de Controlo</i>	Determina se um processo produzirá produto/serviço com propriedades mensuráveis e consistentes. Monitoram as causas de sucesso ou fracasso.
<i>Gráfico de Dispersão</i>	Representa a correlação entre duas variáveis ou a relação entre causa e efeito.
<i>Fluxograma</i>	Representação esquemática que permite uma visão global do processo ou procedimento bem como as relações de dependência entre elas. Possibilita identificar oportunidades de melhoria.
<i>5 S</i>	É a criação de um ambiente de trabalho digno e em constante melhoria. Contribui para a diminuição de custos e acidentes e aumento de autoestima, satisfação e motivação dos colaboradores.
<i>Benchmarking</i>	Processo contínuo de medir e comparar os processos de uma organização em relação a um líder do mercado para implementar ações de melhoria de desempenho.
<i>Ciclo PDCA</i>	O ciclo <i>PDCA</i> foi analisado em 2.2.1
<i>Medição de Desempenho</i>	Processo de quantificar a eficiência e eficácia das atividades de um processo através de métrica ou indicadores de desempenho

O uso sistemático destas ferramentas e técnicas permitirá uma análise rigorosa dos problemas que afetam os resultados, detetando assim, as suas causas raízes e possibilitando a implementação de um plano de ação.

### 2.2.3 Monitorização e medição (indicadores)

De acordo com a norma NP EN ISO 9001:2015 “a organização deve estabelecer objetivos da qualidade para funções, níveis e processos relevantes necessários para o sistema de gestão da qualidade”. Um destes objetivos é a monitorização.

As “atividades planeadas de monitorização e medição” devem apresentar, conjuntamente, a “capacidade de cumprir os requisitos legais, os limites internos estabelecidos e os níveis de



desempenho” constantes nos objetivos e metas, numa configuração mais “económica e segura”, indica Pires (2012).

Numa abordagem mais abrangente, Carpinetti (2000) sugere que a avaliação de desempenho é fundamental para diagnosticar as principais causas dos problemas ou “pontos fracos em termos de desempenho” e isto pode ser conseguido através da “avaliação qualitativa e quantitativa”.

O autor acima identificado, prossegue afirmando que, a definição de indicadores de desempenho do processo e de suas metas irá possibilitar o acompanhamento do mesmo após a implementação das melhorias, sendo que o desempenho pode ser pensado sob duas dimensões fundamentais: uma externa, relacionada à satisfação do cliente (eficácia) e outra interna, relacionada à produtividade do processo (eficiência). Assim, depois de definidas as variáveis mais relevantes do processo e os indicadores correspondentes, deve-se medir o desempenho do processo atual em termos destas variáveis.

Porém, é fundamental que os gestores procurem obter melhorias de performance, para que se consiga aumentar a capacidade dos processos e oferecer melhores serviços, mas a custos competitivos, colocando a importância das técnicas, ferramentas e indicadores de qualidade, como o controle estatístico do processo. “Afinal se não há medidas não há como gerir, muito menos como melhorar” (Silva, 2015).

### **2.3 Qualidade em serviços bancários**

Henning & Rosin (2014) defendem que o setor bancário sofre diretamente o efeito da qualidade do serviço prestado. Devido a constantes variações tecnológicas e reorganizações do mercado, de modo a acelerar e aumentar o volume das transações, as instituições financeiras precisam de uma rápida adaptação para acompanhar a satisfação e expectativa do cliente.

O “cuidado” das empresas com a sua “sobrevivência” no mundo globalizado e com a concorrência faz com que estas se esforcem para se adaptarem às novas exigências do mercado. “Existe uma procura persistente das organizações bancárias, em satisfazer as necessidades dos seus clientes, recorrendo a diversos recursos” (Guerreiro, 2016).

A maior parte das instituições bancárias concebem tarefas quase sempre idênticas, isto é, “repetitivas”, causando um certo “*stress*”, agravando-se com as sobrecargas de trabalho, “recebem treinamentos insuficientes” no exercício de sua sobrecarga laboral, suportam “pressões internas e externas para um atendimento mais rápido e dinâmico” e também se esforçam por compreender os

problemas complexos dos clientes. Deste modo, a sobrecarga de trabalho pode interferir no “humor e capacidade de atendimento” dos colaboradores (Mattiello, 2001).

De acordo com Pinto (2009), em Espanha foi realizada uma investigação qualitativa exploratória no setor bancário, clarificando a qualidade dos serviços como grau de percepção. O estudo de Malhotra & Mukherjee (2004) numa instituição bancária, concluiu que o “encontro” dos serviços acontece cada vez que o cliente procura a instituição. Neste contexto, foram identificados três tipos de encontros: os “encontros remotos” que sucedem sem um “contato humano”, como o levantamento automático de dinheiro em caixas multibanco, os “encontros telefónicos” através de centros de atendimento telefónico e os “encontros cara a cara” entre os colaboradores e o cliente nas agências dos bancos. Assim, é de grande importância a entrega dos serviços com um elevado nível de qualidade por parte dos colaboradores pois são as pessoas que prestam serviços que determinam o nível de qualidade da entrega dos serviços.

A qualidade hoje é estratégia fundamental para a competitividade. Segundo Schlickmann *et al* (2013), a qualidade no atendimento bancário tem o seu início desde a entrada do cliente no banco, onde é abordado, até a resolução do seu problema, sendo que este vai avaliar a qualidade do atendimento prestado, mesmo sem que os colaboradores se apercebem.

Freitas (2009) afirma que atualmente os serviços bancários têm-se “caraterizado por um rápido e extenso processo de informatização das agências” de modo a acelerar e aumentar o volume das transações”. Este processo tem implicações no tipo de “encontro” que o cliente tem com a instituição bancária. Segundo Malhotra & Mukherjee (2004), os “encontros remotos” aumentam com o processo de informatização. Existem várias formas de atendimento disponíveis no setor bancário: atendimento presencial, autoatendimento, *internet banking*, entre outros.

Mas como é que uma instituição bancária gere os seus recursos para manter a qualidade no atendimento presencial, *i.e.*, nos “encontros cara a cara”?

Nos “encontros cara a cara”, a qualidade no atendimento tem o seu início desde a entrada do cliente no banco, onde é abordado, até à resolução do seu problema, estando o cliente a avaliar a qualidade do atendimento prestado (Schlickmann *et al*, 2013). Quando se fala em “atendimento” o cliente tem a percepção que “está diretamente ligado ao contato pessoal”. Por isso é importante dispensar um serviço de qualidade, priorizando sempre o cliente.

Guerreiro (2016) sustenta que é importante compreender a relevância dos clientes para a “sobrevivência” da instituição, como também “conhecer o valor que eles esperam obter dela”. É

através do atendimento que o cliente avalia, elege ou rejeita um produto/serviço. Ao entrar numa agência bancária o cliente depara-se com elementos visíveis. Por exemplo, enquanto espera na fila, tem a “oportunidade de observar” a organização das instalações, o *layout*, a higiene e a qualidade do atendimento. Tudo isto irá influenciar “a sua avaliação sobre a qualidade do serviço e a formação de um conceito geral” do atendimento concedido pela instituição (Henning & Rosin, 2014).

É o “fator humano” que se reflete a presença imprescindível “para a organização alinhar o seu objetivo de excelência no atendimento, com a expectativa do cliente em relação à mesma” (Henning & Rosin, 2014). A qualidade no atendimento bancário depende muito de como os colaboradores estão motivados e capacitados para o mesmo. Assim, para conseguir um bom atendimento bancário, as instituições necessitam investir cada vez mais no desenvolvimento dos seus recursos humanos, isto é, preparar os colaboradores para que possam ser competentes, organizados e que estejam sempre dispostos a prestar um serviço que consiga atrair o cliente (De Sousa *et al.*, 2015). Os mesmos autores acrescentam que um bom atendimento pode passar por prestar informações, clarificar dúvidas, resolver problemas e assegurar um tratamento que gere satisfação, confiança e tranquilidade ao cliente.

Em síntese, a qualidade em serviços bancários não se faz apenas com a tecnologia, mas também com colaboradores capacitados, formados, liderados, motivados e totalmente consciente das suas funções e obrigações na procura da melhoria contínua do desempenho das instituições (Maia, 2010).



### 3 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

Este capítulo apresenta a base teórica para fundamentar a pesquisa ora proposta. Relativamente à avaliação da qualidade em serviços e à satisfação do serviço são apresentados os modelos *SERVQUAL* e *SERVPERF*. Para o estudo de filas de espera são efetuadas considerações sobre a modelação analítica, as medidas de desempenho fundamentais, as taxas de chegada e de serviço.

#### 3.1 Modelos *SERVQUAL* e *SERVPERF*

Nos últimos anos têm surgido diversos estudos sobre a satisfação do cliente e avaliação da qualidade em serviços de diversas áreas (Leite, 2013). Na literatura destacam-se dois modelos: o modelo *SERVQUAL* (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), e o *SERVPERF* (Cronin & Taylor, 2015).

##### 3.1.1 Modelo *SERVQUAL*

O modelo *SERVQUAL* é um dos modelos mais utilizados para a avaliação das expectativas dos clientes e suas percepções da qualidade dos serviços. Desenvolvido por Parasuraman *et al.* 1988), o modelo define que a qualidade do serviço resulta da diferença entre expectativa e percepção. Para cada característica do serviço, a qualidade (Q) é avaliada com a expressão:

$$Q = P - E$$

P- Percepção do desempenho, i.e., o que o cliente sente que recebe

E- Expectativa do desempenho da característica do serviço

Os investigadores concluíram que os critérios utilizados pelos consumidores na avaliação da qualidade de um serviço estão organizados em dez dimensões potencialmente sobrepostas:

1. Tangibilidade
2. Capacidade de resposta
3. Confiança
4. Comunicação
5. Credibilidade
6. Segurança
7. Competência
8. Cortesia
9. Conhecimento/compreensão do cliente
10. Acesso

Estas dez dimensões constituem a estrutura base do domínio do serviço de qualidade, a partir das quais foi desenvolvida a escala *SERVQUAL* operacionalizada em cinco dimensões:

1. **Tangibilidade:** inclui os meios tangíveis como os materiais, equipamentos e aparência do pessoal;
2. **Fiabilidade:** reflete a capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e com precisão;
3. **Capacidade de resposta:** inclui a disposição para ajudar o cliente e fornecer um serviço rápido;
4. **Garantia:** uma indicação do conhecimento e cortesia dos colaboradores e a sua capacidade de inspirar confiança e segurança;
5. **Empatia:** inclui a atenção carinhosa e individualizada que a empresa proporciona no seu serviço aos clientes.

A escala de Parasuraman *et al.* (1988) tem 22 itens de expectativas e 22 itens de percepções organizados segundo as 5 dimensões:

1. Tangibilidade (4 pares de expectativa e percepção);
2. Fiabilidade (5 pares de expectativa e percepção);
3. Capacidade de resposta (4 pares de expectativa e percepção);
4. Garantia (4 pares de expectativa e percepção);
5. Empatia (5 pares de expectativa e percepção)

No fim é produzida uma pontuação resultante da diferença entre as percepções e expectativas registadas.

Existem três possibilidades nas relações entre expectativas e percepções dos clientes Leite (2013):

- Expectativas < Percepções: a qualidade percebida é boa e os clientes estão satisfeitos;
- Expectativas = Percepções: a qualidade percebida é aceitável, isto é, o esperado;
- Expectativas > Percepções: a qualidade percebida é pobre e os clientes estão insatisfeitos.

Cronin e Taylor (1992) contestaram a conceptualização da satisfação e o modelo *SERVQUAL* e propõem um método alternativo, o *SERVPERF*, onde defendem que a qualidade do serviço é igual ao desempenho, isto é, sem a medição das expectativas Leite (2013).

### 3.1.2 Modelo *SERVPERF*

Cronin & Taylor (2015) desenvolveram um modelo denominado *SERVPERF*, baseado somente na percepção de desempenho dos serviços da *SERVQUAL*. Para cada característica do serviço, a qualidade (Q) é avaliada com a expressão:

$$Q_i = P_i$$

P-percepção do desempenho, i.e., o que o cliente sente que recebe

O modelo *SERVPERF* usa os mesmos itens de percepção da *SERVQUAL*.

Nas vantagens apontadas ao modelo *SERVPERF* referem-se: i) o ser mais sensível em apresentar as variações de qualidade e “mais eficaz na operacionalização da qualidade em serviços” (Machado, 2014); ii) mais conciso, pois sugere que a qualidade percebida do serviço deve ser baseada unicamente na atribuição de valor às percepções dos clientes acerca da performance do prestador de serviços (Noivo, 2013); iii) mais alinhado com os conceitos teóricos (Machado, 2014) e; iv) permite reduzir o tamanho do questionário (Noivo, 2013)

### 3.2 Filas de espera

O estudo sobre filas de espera, na sua maioria, teve início na resolução de problemas práticos resultantes do avanço tecnológico e da elevada concentração no meio urbano (Günther, 2007). Leal (2003) refere que em todos os sistemas de serviços existe fila sempre que a procura excede a capacidade de oferta, ou dos sistemas de atendimento.

Maia (2010) acrescenta que as filas apresentam “uma constante na vida quotidiana das pessoas” e são encaradas com “bom ou mau humor, ou até com indiferença”. Mas para a maior parte das pessoas, as filas constituem algo aborrecido e a espera provoca um estado de ansiedade e tensão. Esta situação exige uma “necessidade de estratégias de nivelamento de capacidade para que as filas sejam evitadas” (Paiva *et al*, 2015).

Os problemas causados pelas filas podem ser (Paiva *et al*, 2015):

- As esperas parecem mais longas no início do atendimento do que quando começou;
- A ansiedade cria uma percepção de espera parecer mais longa;
- As esperas incógnitas duram mais tempo do que as esperas conhecidas;
- “As esperas injustas parecem maiores do que as justas”;
- As esperas individuais aparentam maiores do que as em conjunto.

No seguimento apresentam a seguinte classificação das filas (Paiva *et al*, 2015):

- Fila única, *front office* único, etapa única;
- Fila única, *front office* único, etapas sequenciais;
- Fila única para múltiplos *front office*;

- Filas paralelas para *front office* específicos;
- Filas específicas para *front office* específicos;
- Fila com utilização de senha.

A procura dos serviços bancários raramente é linear ou constante (Marchline & Serson, 2014). Normalmente acontece o oposto, pois muitas vezes se caracteriza pela frequência de picos. Existem meses de pico, semanas de pico, dias de pico e horas de pico. Por exemplo, há filas que ocorrem no final do mês, causadas pelo pagamento de salários (estas bem comuns), há filas nos horários de almoço, há filas no início e no fim-de-semana, etc.

Embora, a incorporação de novas tecnologias faça com que os serviços bancários se tornem mais “ágeis e confiáveis”, possibilitando filas reduzidas, a preocupação atual para agradar os clientes num ambiente mais sofisticado faz com que as agências se modernizem, apresentando um *layout* mais requintado e sobretudo funcional, além de contribuir para um ambiente mais espaçoso e agradável por parte dos clientes (Leal, 2003).

Para Maia (2010) “apesar de toda a automação e da imensa oferta de alternativas para a realização dos serviços bancários, a agência bancária ainda é um importante local de atendimento a cliente”. Assim, Castagna (2012) considera que o tempo de atendimento é considerado um dos fatores que mais influencia na percepção da qualidade de atendimento para os clientes, sendo que a espera nas filas é uma das premências “com maior potencial de impacto negativo”. Segundo a pesquisa feita pelo autor sobre tempo de espera em filas nos bancos, a opinião geral é que “quanto menor o tempo em que o cliente espera para ser atendido, melhor vai ser a percepção que o mesmo terá da instituição” e também diminui a reclamação por parte deste, aumentando assim a satisfação. Entretanto, quanto maior for a fila, maior será a percepção do tempo de espera, mesmo que o tempo real seja igual, e menor será a satisfação do cliente.

### 3.2.1 Filas de espera – modelação analítica

Os modelos analíticos de filas de espera têm a vantagem (relativamente aos modelos de simulação) de serem mais simples de implementar e de obter/interpretar resultados.

De um modo geral pode considerar-se que ocorre uma situação de espera quando a procura de um recurso/serviço excede a disponibilidade do sistema. Exemplos típicos de situações de espera muito comuns no nosso dia-a-dia são:

- Espera pelo serviço de caixa num banco;



- Espera por uma resposta num computador;
- Espera por uma consulta num hospital ou centro de saúde;
- Espera numa estação por um transporte público;
- Espera em semáforos.

O problema consiste em encontrar uma solução que utilize um adequado nível de recursos para manter o sistema em operação económica – balanço entre o nível de serviço prestado aos clientes (pequenas filas requerem muitos servidores) e considerações económicas (não demasiados fornecedores). Praticamente todos os sistemas de filas de espera podem ser reduzidos a subsistemas individuais consistindo em entidades (os clientes) à espera por determinada atividade ou serviço.

Considere-se o sistema de filas de espera representado na Figura 4, três elementos básicos podem ser destacados:

- o processo de chegada – modo como os clientes chegam ao sistema;
- a disciplina da fila de espera – modo como os clientes esperam até serem atendidos (Quantas filas? Que tipo de prioridade?);
- o mecanismo de serviço (número de servidores; número de clientes servidos simultaneamente; duração do serviço; ...).

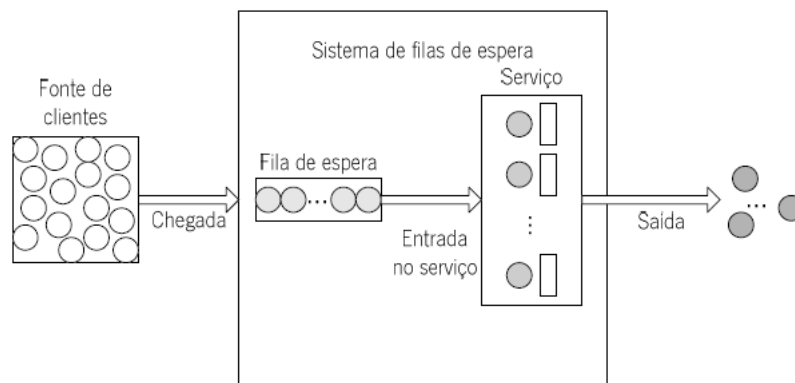


Figura 4: Caracterização de sistemas de filas de espera

### ***Caracterização das distribuições das chegadas e do atendimento***

O padrão das chegadas dos clientes ao sistema pode ser descrito pelo tempo entre duas chegadas consecutivas (tempo entre chegadas) ou pelo número de chegadas por unidade de tempo (distribuição das chegadas). Do mesmo modo o tempo de atendimento ou tempo de serviço pode ser constante ou aleatório, descrito por distribuições de probabilidade (exponencial negativa, *Erlang*, etc.).

Para se caracterizar as distribuições das chegadas e do atendimento é necessário:

1. Recolher dados e informação sobre chegadas de clientes e seu atendimento, através de histogramas e parâmetros amostrais (média, variância,...);
2. Inferir dos parâmetros amostrais os parâmetros da população;
3. “Ajustar” uma distribuição teórica ao histograma experimental, i.e., escolher uma distribuição estatística que descreva “adequadamente” o fenómeno analisado.

A maioria dos modelos analíticos de filas de espera supõe chegadas seguindo uma distribuição de *Poisson* (intervalo entre chegadas consecutivas segundo uma distribuição exponencial negativa) e um tempo de atendimento caracterizado por uma distribuição exponencial negativa – distribuições que mais frequentemente caracterizam as filas de espera reais.

### ***Relações fundamentais das filas de espera***

Nomenclatura:

$\lambda$  : taxa de chegadas (número de clientes que procuram o serviço por unidade de tempo)

$1/\lambda$  : tempo médio entre chegadas (tempo médio entre duas chegadas seguidas)

$\mu$  : taxa de serviço de um servidor (número médio de clientes que podem ser atendidos por unidade de tempo)

$1/\mu$  : tempo médio de serviço

$S$ : número de servidores (paralelos)

$\rho$  : intensidade de tráfego (ou taxa de ocupação) – Fração de tempo que cada servidor está ocupado

Medidas de desempenho fundamentais:

$W$ : tempo médio de permanência de um cliente no sistema

$W_q$ : tempo médio de espera na fila

$W_s$ : tempo médio de atendimento,  $W_s = 1/\mu$

$$W = W_q + W_s$$

$L$ : número médio de clientes no sistema

$L_q$ : número médio de clientes na fila (comprimento médio da fila)

$L_s$ : número médio de clientes a serem atendidos

$$L = L_q + L_s$$

$P_n$ : probabilidade de estarem  $n$  clientes no sistema

As principais relações em filas de espera são estabelecidas entre o número de elementos no sistema ( $L$ ), ou na fila ( $L_q$ ), com os correspondentes tempos de espera  $W$  e  $W_q$ , para filas de espera em equilíbrio. Admitindo taxas de chegada  $\lambda$  e de serviço  $\mu$  constantes e independentes do estado do sistema:

$$L = \lambda W$$

$$L_q = \lambda W_q$$

$$W = W_q + 1/\mu$$

$$L = L_q + \lambda/\mu$$

Dos vários modelos analíticos de filas de espera existentes, caracteriza-se de seguida o modelo que se julga o mais adequado para modelar o sistema de filas de espera da agência CAIXA envolvidas neste estudo. Trata-se do modelo  $M/M/S$  que considera as chegadas *Poissonianas* (intervalos entre chegadas exponenciais negativos), atendimentos exponenciais negativos e  $S$  servidores.

### **Caracterização das equações em equilíbrio para filas de espera $M/M/S$**

Chegadas: *Poissoniana*

Taxa:  $\lambda$  clientes/unid. Tempo

População =  $\infty$

Fila máxima =  $\infty$

Tempo de atendimento: exponencial negativo

Taxa de atendimento:  $\mu$  clientes/unid. tempo e servidor

Nº servidores:  $S$

$\rho = \lambda/S\mu$ , com  $\rho < 1$

Taxa de ocupação =  $\rho$

Taxa de desocupação =  $1-\rho$

$$L_q = \sum_{n=S}^{\infty} (n-S)P_n = \frac{P_0 \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^S \rho}{S!(1-\rho)^2} \quad W_q = \frac{L_q}{\lambda}$$

$$L = \sum_{n=0}^{\infty} nP_n = L_q + \frac{\lambda}{\mu} \quad W = W_q + \frac{1}{\mu} = \frac{L}{\lambda}$$

---

<sup>1</sup> Baseado na classificação proposta por Kendal

---


$$\begin{aligned}
P_0 &= \frac{1}{\sum_{n=0}^{S-1} \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n}{n!} + \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^S}{S!} \frac{1}{1-\rho}} & P(W > t)_{t \geq 0} &= e^{-\mu t} \left( 1 + \frac{P_0 \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^S}{S!(1-\rho)} \frac{1 - e^{-\mu t(S-1-\lambda/\mu)}}{S-1-\frac{\lambda}{\mu}} \right) \\
P_n &= \begin{cases} \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n}{n!} P_0, & \text{se } 0 \leq n \leq S \\ \frac{\left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n}{S! S^{n-S}} P_0, & \text{se } n \geq S \end{cases} & P(W_q > t)_{t \geq 0} &= [1 - P(W_q = 0)] e^{-S\mu(1-\rho)t} \\
& & P(W_q = 0) &= \sum_{n=0}^{S-1} P_n
\end{aligned}$$


---

### 3.2.2 Filas de espera – modelação por simulação

Os modelos de simulação permitem tratar qualquer tipo de sistema de filas de espera (simples ou complexos), não impondo restrições quando às distribuições estatísticas que modelam os processos de chegada e de atendimento (como acontece com os modelos analíticos), mas requerem do analista sólidas competências de modelação e programação e a análise dos resultados torna-se mais complexa, sendo necessário bons conhecimentos de estatística. A simulação tem ainda um grande “poder” (que os modelos analíticos não têm) que resulta da possibilidade que proporciona a representação gráfica no computador do sistema que se pretende estudar.

Dado não fazer parte dos objetivos deste projeto o recurso a modelos de simulação, este assunto não foi abordado nesta dissertação.

## **PARTE II – ESTUDO DE CASO: A CAIXA ECONÓMICA DE CABO VERDE**

Na parte II apresenta-se o estudo de caso da Caixa Económica de Cabo Verde, CAIXA. É feita uma breve apresentação da instituição e é apresentada a metodologia usada bem como a recolha de dados efetuada. Seguem-se os capítulos com os resultados do estudo, as propostas de melhoria e as principais conclusões.



## 4 CAIXA ECONÓMICA DE CABO VERDE: APRESENTAÇÃO

O objeto de estudo é uma instituição financeira denominada Caixa Económica de Cabo Verde, com sede na cidade da Praia, ilha de Santiago, Cabo Verde, cujo *slogan* é:



“CAIXA, o banco que combina comigo”.

### 4.1 Breve historial da Caixa Económica de Cabo Verde - CAIXA

A instituição foi criada a 18 de maio de 1928, com o nome de “Caixa Económica Postal”, inserida no antigo serviço dos “Correios e telegráficos” e transformada numa instituição financeira autónoma a 30 de dezembro de 1985, designada “Caixa Económica de Cabo Verde, EP” ([www.caixa.cv](http://www.caixa.cv) (2017)). Pelo Decreto-Lei nº 54/93 de 31 de agosto, a Caixa Económica de Cabo Verde, S.A. é transformada em “sociedade anónima de responsabilidade limitada, constituída por uma estrutura acionista”, permitindo a sua participação no sistema financeiro como banco universal. O capital social da Caixa Económica de Cabo Verde, doravante designada por CAIXA, está “representado por 1.392.000 ações, 90% das quais se encontram admitidas à cotação na Bolsa de Valores de Cabo Verde” (CAIXA, 2016). A 31 de Dezembro de 2016 o capital social da CAIXA estava distribuído de acordo com a Tabela 2:

Tabela 2: Estrutura acionista da CAIXA – (*Relatório & Contas CAIXA* (2016))

Entidade	Nº de Ações	Percentagem
Instituto Nacional de Previdência Social	455.164	32,70%
Geocapital, Soc. Gestão de Participações	381.904	27,44%
Correios de Cabo Verde	210.749	15,14%
Impar, Companhia Cabo-verdiana de Seguros	168.032	12,07%
Outros Subscritores e Trabalhadores	176.151	12,65%

A CAIXA “tem por objeto o exercício de todas as atividades bancárias e operações legalmente autorizadas aos bancos, podendo ainda adquirir participações em sociedades reguladas por leis especiais e em agrupamentos complementares de empresas” (CAIXA, 2016).

Entre o período de 1993 a 2000 a CAIXA “teve um crescimento e desenvolvimento qualitativo e quantitativo substancial e visível a nível nacional” devido ao alargamento: da gama de produtos e serviços, da base de clientes, da rede de agências, e também da inovação tecnológica, “tendo

conseguido uma grande aceitação junto dos emigrantes, onde detêm uma quota de mercado crescente e muito promissora” *MGQ CAIXA* (2013).

Em 2012 a CAIXA foi o primeiro Banco em Cabo Verde com certificação internacional do Sistema de Gestão da Segurança de Informação e do Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com as normas internacionais ISO 27001:2013 e ISO 9001:2008, respetivamente (CAIXA, 2016).

Deste modo, o Conselho de Administração da CAIXA “declara o compromisso em garantir que a melhoria do desempenho da qualidade seja uma prioridade”, ao subscrever o Sistema de Gestão e os princípios constantes do manual da gestão da qualidade (MGQ), promulgado em 2013, que tem como referência a norma NP EN ISO 9001:2008 (*MGQ CAIXA* (2013)). Atualmente encontra-se na fase de transição para NP EN ISO 9001:2015.

## **4.2 Missão, Visão e Política de Qualidade**

*Missão:* criar valor para os clientes, colaboradores e acionistas, fortalecendo a atividade de intermediação bancária, a nível nacional, regional e da diáspora, “através de um serviço diferenciado e de qualidade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país”, refere o *MGQ CAIXA* (2013).

*Visão:* “A CAIXA como o melhor banco universal de Cabo Verde, reconhecido pelo seu elevado nível de modernização tecnológica e de inovação, orientado essencialmente para o mercado de retalho, dos particulares residentes e emigrantes, e das empresas” *MGQ CAIXA* (2013).

*Política do Sistema de Gestão da Qualidade:* A CAIXA evidencia as suas atividades na satisfação dos *stakeholders*, propondo e prestando serviços que se pretendam pautar por padrões elevados de qualidade, respondendo assim às necessidades e expectativas dos mesmos, indica o *MGQ CAIXA* (2013).

## **4.3 Mapeamento de processos da CAIXA**

Segundo o *MGQ CAIXA* (2013), o modelo de processos da CAIXA (Figura 5) reúne três macroprocessos (Gestão, Negócio e Suporte) que visam garantir a satisfação dos clientes, sendo que cada um destes macroprocessos é constituído por seus respetivos processos.



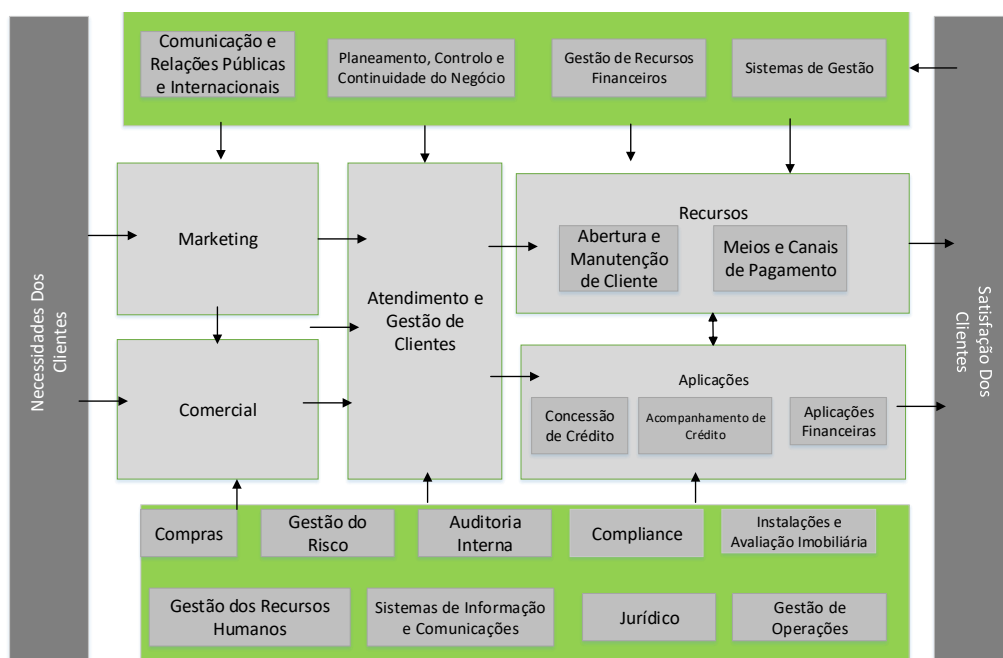


Figura 5: Processos da CAIXA (adaptado do *MGQ CAIXA* (2013))

Este trabalho aborda o processo de atendimento (Recursos) no qual, de acordo com o *MGQ CAIXA* (2013), as entradas são pedidos dos clientes e potenciais clientes e as reclamações que compõe como atividades como o tratamento do pedido, com a seguinte descrição:

- Tratamento de solicitações;
- Abertura e manutenção de clientes;
- Pedidos de créditos;
- Pedidos de emissão de meios de pagamento (cartões, cheques, *ATM*);
- Constituição de depósitos a prazo;
- Levantamentos, depósitos, compra E vendas de moedas estrangeiras;
- Pedidos de transferência interna, interbancária e internacional.
- Outros.

Como saídas constam os clientes esclarecidos e a satisfação e fidelização dos mesmos. Os clientes podem ser empresas, particulares e entidades públicas. Como indicadores: taxa de cumprimento do prazo no envio de reclamações ao GSRP; número de visitas a clientes; número de adesões aos produtos; percentagem de processos enviados à DOP em menos de 2 dias; percentagem de contas com informações recolhidas corretamente, entre outros.

#### 4.4 Distribuição das agências e unidade de negócios

Para se compreender melhor a distribuição das agências nas ilhas é representado o mapa de Cabo Verde (Figura 6), bem como a disposição das agências na cidade da Praia que foram alvo deste estudo (Figura 7).



Figura 6 : Mapa de Cabo Verde (MGQ CAIXA (2013))



Figura 7: Distância entre as agências analisadas, Praia, Ilha de Santiago

A CAIXA dispõe de uma rede de 33 agências e unidades de negócio para a realização das suas operações, conforme a Tabela 3.

Tabela 3: Rede de Agências e U.N. da CAIXA (adaptado do (MGQ CAIXA (2013))

Ilhas	
-------	--

Agências	Santiago	Fogo	Maio	Brava	S. Vicente	S. Antão	Sal	Boa Vista	S. Nicolau
Fazenda	✓								
Plateau	✓								
ASA I	✓								
ASA II	✓								
Caixa Empresas	✓								
Caixa Private	✓								
Chã d'Areia	✓								
A. S. Filipe	✓								
Palmarejo	✓								
Assomada	✓								
Calheta	✓								
Tarrafal	✓								
Santa Cruz	✓								
Achada Grande	✓								
S. Filipe		✓							
Mosteiros		✓							
Cidade do maio			✓						
Nova Sintra				✓					
Mindelo					✓				
Monte Sossego					✓				
Fonte Cônego					✓				
Ribeira Grande						✓			
Paúl						✓			
Porto Novo						✓			
Coculi						✓	✓		
Espargos							✓		
Santa Maria								✓	
Sal Rei								✓	
Caixa Emp. BV								✓	
Ribeira Brava									✓
Tarrafal									✓
Sucupira*	✓								
Aeroporto *	✓						✓	✓	
Em Projeto					Reg Norte				

\* Balcões

Os balcões são os que não têm uma estrutura de gerência própria. Ficam na dependência da gerência de uma agência de maior dimensão mais próxima.

A agência *Private* é destinada a serviços de alguns clientes particulares, como por exemplo: PCA de grandes empresas, titulares de altos cargos políticos, detentores de elevados rendimentos (superior a

200 mil escudos) e algumas personalidades da sociedade. O serviço possui taxas atrativas de depósito a prazo, bem como de crédito particular. O atendimento é personalizado e a agência dispõe de 2 gestores de clientes que fazem visitas frequentes ou quando solicitados. Os clientes deste serviço possuem um cartão especial.

#### **4.5 Metodologia e recolha dos dados**

Nesta secção são apresentados os procedimentos metodológicos e os instrumentos utilizados para a realização da investigação.

##### **4.5.1 Estudo de caso**

O método de pesquisa foi o estudo de caso. Trata-se, segundo Yin (2010), de um tipo de pesquisa que se limita a um único foco ou a poucos. Tem como característica aprofundar o conhecimento sobre o assunto estudado. Este autor considera o estudo de caso particularmente apropriado para investigações cuja questão central seja “como” ou “porquê”.

Já quanto à abordagem caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa e também quantitativa, pois de acordo com Miles *et al.* (2004), para a pesquisa qualitativa pretende-se compreender e enquadrar fenómenos particulares no seu contexto social (como a análise do processo e as entrevistas) e a pesquisa quantitativa, refere Saunders *et al.* (2008), preocupa-se mais com a frequência das ações dos observados. A técnica de pesquisa foi a observação participativa, que, segundo os mesmos autores, pode ser usada como método principal ou em combinação com outros métodos. O tipo utilizado foi totalmente observador em que o investigador observa e regista a atividade. Outra técnica utilizada foi o questionário que é um processo sistemático de recolha de dados observáveis e quantificáveis (Saunders *et al.*, 2008).

##### **4.5.2 Procedimentos e técnicas de recolha de dados**

A recolha de dados desenvolveu-se em três fases distintas. A primeira fase de recolha de dados decorreu entre o período de 24 de fevereiro a 04 de abril de 2017, e teve por base um estudo por observação presencial em seis agências da CAIXA, situadas na cidade da Praia. Foram escolhidas estas agências pelo facto de se encontrarem mais próximas umas das outras, facilitando assim a deslocação. Além disso, considera-se que estas agências são representativas da realidade existente nas demais.

Ao mesmo tempo que se observava o processo, e dada a impossibilidade de aceder aos registos informáticos associados às senhas de atendimento rigorosamente nos dias em que decorreu o estudo, procurou-se acompanhar cada cliente, registando os tempos na obtenção de senha, no início do atendimento, bem como no término do mesmo. Estes dados foram recolhidos diariamente, tendo sido editados e tratados no *Microsoft Excel* e posteriormente analisados no *MINITAB 16* (ver ANEXO I). Durante o levantamento dos dados cumpriu-se o cronograma de ações de acordo com a Tabela 4:

Tabela 4: Cronogramas de ações

De 24 de Fevereiro a 04 de abril		
Semana	Data	Agência
1 <sup>a</sup>	24 e 27 de fev. a 03 mar.	Todas as 6 – Praia
2 <sup>a</sup>	06 de mar. a 10 mar.	Fazenda
3 <sup>a</sup>	13 de mar. e 14 mar.	Achada S. António
4 <sup>a</sup>	20 de mar. a 24 mar.	Palmarejo
5 <sup>a</sup>	27 de mar. a 29 mar.	Sede – Chã d'Areia
	29 e 30 de mar. a 31 mar.	Achada São Filipe
6 <sup>a</sup>	03 de abril 04 de abril	Palmarejo Plateau e Fazenda

A observação permitiu uma amostra alargada ainda que tendo em conta que houve interregnos temporais (pausas para almoço, lanche, entre outros). A pesquisa quantitativa apresenta gráficos e tabelas, pois esta representação é uma das formas de comunicação científica. Também é utilizado o histograma que é uma representação gráfica da distribuição de frequências de um conjunto de dados qualitativos que representam uma característica da qualidade.

Na segunda fase foi empregue a técnica do *survey*, o questionário aplicado com suporte em papel ou através do *google docs*. Este questionário foi elaborado com questões fechadas, baseadas no modelo *SERVPERF* (ver ANEXO II), normalmente utilizado em pesquisas desta natureza. A população deste estudo compreendeu todos os clientes maiores de 18 anos de idade, sendo que foram abordadas as pessoas que se encontravam nas agências no período em que decorreu a observação.

Na terceira fase deste estudo recorrer à metodologia *Benchmarking*, através da realização de entrevistas semiestruturadas com subgerentes de dois bancos em Portugal, com o intuito de identificar boas práticas para a resolução de alguns dos problemas verificados nas agências da CAIXA abrangidas neste estudo (ver ANEXO III).



## 5 ESTUDO DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DAS AGÊNCIAS CAIXA

### 5.1 Caracterização da CAIXA

#### 5.1.1 Características comuns das Agências

Foi possível constatar que na sua maioria as agências estão organizadas conforme indicado na Figura 8: 1 Gerente, 1 ou 2 Subgerentes, 1 ou 2 Gestores de clientes, 1 Caixa principal<sup>2</sup>, 3 ou 4 colaboradores no *Balcão Caixa* e 1 ou 2 colaboradores no *Balcão Atendimento* (Figura 8).

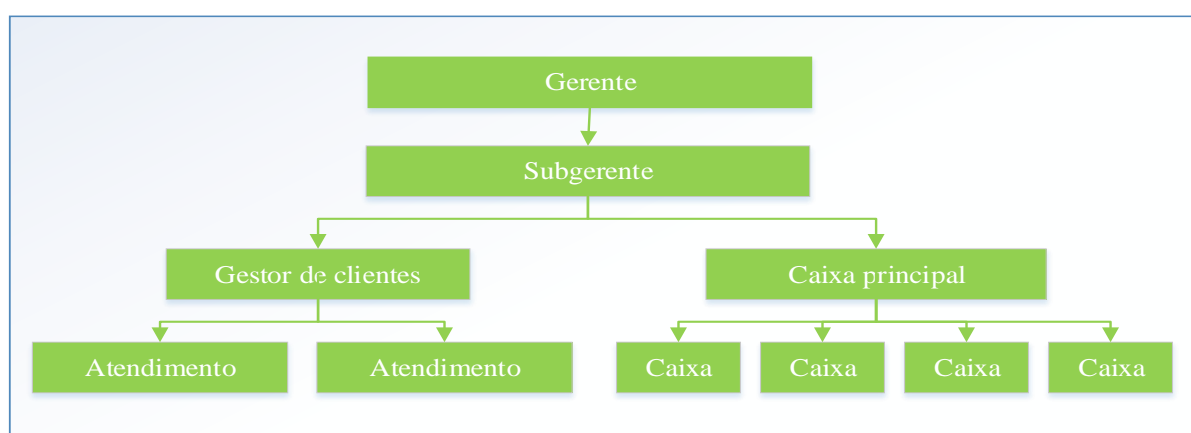


Figura 8: Organograma das agências

O horário de atendimento é das 8:00 às 15:00, sendo a hora de saída às 16:30 (horário estipulado). No período em observação verificou-se que o horário de atendimento, frequentemente, vai para além das 15:00, devido à existência de filas de clientes no interior das agências. Esta situação condiciona igualmente as tarefas de expediente que podem estender-se, por vezes, até às 17:30.

O atendimento *front office* é feito através de senha, estando o sistema de dispensador de senhas em fase de modernização na maioria das agências. Cada agência possui um dispensador de senhas eletrónico, todos modernos, com exceção da agência de Achada S. Filipe, embora ainda com alguns problemas, pois encontram-se na fase de implementação. Este dispensador, por vezes parece dispor de um sistema lento nas chamadas, obrigando o colaborador de Caixa a recorrer ao método tradicional, procedendo à chamada verbal em vez deste.

---

<sup>2</sup> Colaborador responsável pelos Caixas, supervisão, entrega/receção de valores e abastecimento do ATM.

As senhas para atendimento no *Balcão front office* (Caixa e Atendimento), com exceção das agências Chã d'Areia (Sede) e Achada S. Filipe, são as seguintes (Tabela 5):

Tabela 5: Tipo de senhas (exceção de Chã d'Areia e Achada S. Filipe)

Senhas	Função
A	Atendimento – pedidos de informação geral, abertura de contas, pedidos de crédito, pedidos de emissão de meios de pagamento (cartões, cheques, <i>ATM</i> ), constituição de depósitos a prazo, pedidos de transferência interna, interbancária e internacional, receção de documentos diversos, etc.
B	Depósitos diversos, levantamento caderneta, pagamento de cheques, câmbios (venda e compra de notas estrangeiras), atualizações de caderneta, etc.
C	<i>Western Union</i>
D	Emigrantes
E	Empresas

A CAIXA dá prioridade ao atendimento a emigrantes e ao serviço da *Western Union*. Com exceção da agência de Chã d'Areia, nas outras agências não existem senhas para clientes com prioridade (idosos, grávidas, clientes com crianças de colo, ou portadores de deficiência). Estes, ao chegarem nas agências, organizam-se nas filas do tipo tradicional.

Para além de conferir apoio aos *Caixas*, o Caixa principal faz a supervisão e entrega/receção de valores e ainda faz o abastecimento do *ATM*.

No período em observação verificou-se que o colaborador do *Balcão Atendimento* não tem permissão para visualizar a assinatura digital do cliente, tendo este que se deslocar ao *Balcão Caixa* e solicitar ao colega para conferir a assinatura. Isto pode criar situações de mal-estar pois o funcionário tem de deixar o cliente à espera. Por sua vez, o funcionário do *Balcão Caixa* tem que interromper o atendimento para apoiar o colega.

Os serviços prestados no *Balcão Atendimento* parecem muito morosos pois ao prestar informações o tempo de diálogo pode estender-se, devido ao baixo grau de instrução por parte de alguns clientes e simultaneamente, existem muitos formulários para preencher manualmente.

Geralmente à hora do almoço, os colaboradores do *front office* não são substituídos, o que pode contribuir para o aumento da fila de espera, pois é a essa hora (intervalo do almoço) que os funcionários das instituições próximas aproveitam para fazer os seus movimentos bancários. O mesmo se pode verificar nos períodos de maior afluência (dias de pico e semanas de pico).



Durante o levantamento dos dados, realizou-se que uma grande parte dos serviços aqui prestados, poderiam ser realizados através de canais de *internet banking* (atendimento bancário virtual), ou caixas de *ATM*. Como exemplo, as transferências e levantamentos até 20 mil escudos, respetivamente, são operações passíveis de serem realizadas através destes serviços. A alteração destes processos poderá passar por transformações culturais, de crescente sentimento de segurança e confiança nas máquinas bancárias.

Quem faz o atendimento, no fim do expediente (entre as 15:30 – 16:30), tem ainda como funções a elaboração de declarações, dar entrada de correspondências, organizar documentos. Por seu lado, os funcionários do *Balcão Caixa*, para além de verificar o saldo, darem saída e fecho, também procedem à elaboração de contratos, de diários, análise e introdução do crédito no “*credibox*” e ainda à cobrança de crédito, com exceção da agência Fazenda. Nesta agência quem faz a análise de crédito é o funcionário do *Balcão Atendimento*, cabendo ao *Caixa* dar entrada de correspondências.

#### 5.1.2 Características particulares das agências

##### ***Agência Plateau***

Plateau pode-se dizer que é o centro da cidade, onde se situam muitos serviços, Sede da Câmara Municipal da Praia, Presidência da República, Ministério das Finanças, Seguradoras, Instituições Financeiras, Palácio da Justiça, Embaixadas e supermercados.

Dos 4 *Caixas* existentes nesta agência, 1 atende senha E (Empresas), outro atende as pessoas detentoras de prioridade (sem senha) e senha C (*Western Union*) e os outros 2 atendem as senhas B e D, sendo que é atribuída prioridade à senha D.

Segundo a Gerente, esta agência tem cerca de 17132 clientes domiciliados. Aquando da abertura da agência empresas na Sede, as maiores empresas situadas no Plateau preferiram manter o domicílio nesta agência, pelas relações já existentes e pela proximidade. Trata-se dos Transportes Aéreos de Cabo Verde (TACV), os serviços da Previdência Social (INPS) e a Seguradora IMPAR (estas duas últimas, acionistas da CAIXA).

Existe uma política de proximidade e “ouvir os clientes é muito importante”. Por isso são efetuadas visitas frequentes a alguns clientes particulares e empresas, afirma a Gerente.

##### ***Agência Fazenda***

Fazenda é uma localidade situada na descida do Plateau, entre o cruzamento estratégico que dá acesso ao aeroporto, às zonas arredores e interior da ilha e à rotunda que vai dar acesso ao maior

centro comercial da cidade, o “Sucupira”, que também engloba o terminal de transportes intercidades. Nessa localidade igualmente ficam situadas várias instituições financeiras, algumas empresas, várias lojas e serviços da Câmara Municipal da Praia.

Por ter esta localização onde circula grande número de pessoas, o *ATM* movimenta diariamente cerca de 3000 milhões de escudos cabo-verdianos, correspondente a 27200 euros, conforme versa a funcionária do Caixa principal da referida agência.

A dependência da Fazenda foi a primeira agência que a CAIXA abriu. Atualmente tem sensivelmente 45940 clientes domiciliados. Esta agência tem uma particularidade em relação às demais, pois é constituída por 2 Subgerentes e 2 Gestores de clientes. Igualmente, possui 1 *Balcão* exclusivo para o atendimento dos serviços de *Western Union* (senha C).

Também, por ser uma agência de maior afluência, possui cinco colaboradores no *Balcão Caixa*, mas geralmente, segundo informações da Gerente, sempre tem desfalque de um, ou por estar de férias, ou de baixa, ou de licença para os exames, pelo que é raro completar os cinco”. Ainda diz que “apesar do esforço da gestão do topo em recrutar pessoal do *front office*”, conquanto, é insuficiente para tantos movimentos da agência. “Faz-se um esforço enorme para a exigência do cumprimento de prazos, pese embora a falta de pessoal e de melhores condições de trabalho, tendo que trabalhar, por vezes, durante o fim-de-semana, o que pode passar despercebido pela gestão do topo”.

Segundo a Gerente, ainda este ano pretendem “mudar para o prédio ao lado que está prestes a ser remodelado, com melhores condições”.

### ***Agência Palmarejo***

Palmarejo é uma localidade em sucessiva expansão, onde existem muitas empresas, sobretudo de construção civil, escritórios de Advogados, algumas instituições financeiras, clínicas privadas, supermercados, universidades e também muitas residências modernas e vivendas.

A agência teve o seu início em 2002, e possuía, até a data da recolha dos dados, cerca de 12444 clientes domiciliados. Segundo a Gerente “desde a sua abertura, ainda possui as mesmas características, necessitando acompanhar a evolução e a modernização da CAIXA”. Esta agência, muitas vezes, funciona apenas com 3 colaboradores no *Balcão Caixa*, sendo 1 que dá prioridade a *Western Union*.

Conforme a Gerente, é feita visitas periódicas a “clientes especiais, alguns particulares e empresas”.

### **Agência Achada Santo António**

Achada Santo António é uma das localidades mais populosa da cidade. Nas proximidades desta agência fica situada a Assembleia Nacional e também diversas Embaixadas, como a Embaixada de Portugal em Cabo Verde, o Ministério dos Negócios Estrangeiros bem como residências de algumas pessoas detentoras do comércio informal, como é o caso das peixeiras e muitas residências de funcionários e população em geral. Tem cerca de 15471 clientes domiciliados e habitualmente funciona com 3 colaboradores no *Balcão Caixa*, sendo 1 que dá prioridade a *Western Union*.

### **Agência Chã d'Areia**

A agência Chã d'Areia é a mais moderna do país já que tem o privilégio de situar na Sede que a própria CAIXA construiu em 2012 e conta com cerca de 4160 clientes domiciliados. O prédio está situado perto do Palácio do Governo e Sede de outras instituições financeiras. Nesta agência qualquer colaborador no *Balcão Caixa* atende as pessoas detentoras de prioridade, sendo que estas retiram a senha E – Especial (única agência detentora desta senha). Na Tabela 6 apresenta-se o modo como estão distribuídas as senhas nesta agência.

Tabela 6: Tipo de senhas da Agência Chã d'Areia

Senha	Função
A	Atendimento geral ( <i>idem</i> outras agências)
B	Depósitos, levantamentos ( <i>idem</i> outras agências)
D	<i>Western Union</i>
E	Especial (3ª idade, grávidas, deficientes, trabalhadores da área de segurança, etc.)
G	Emigrantes

### **Agência Achada S. Filipe**

A agência Achada S. Filipe fica situada cerca de 13 Km do centro da cidade, na estrada que dá acesso ao interior da ilha. Das agências analisadas, é a mais pequena e a única que ainda não dispõe de um dispensador de senhas eletrónico moderno. O dispensador possui apenas 2 senhas, a senha A e a senha B (*Western Union* e outros movimentos).

Esta agência, que possui cerca de 6954 clientes domiciliados, é composta por: 1 Gerente, 3 colaboradores no *Balcão Caixa* e 1 colaborador no *Balcão Atendimento*, que também acumula funções

de Caixa principal. No intervalo do almoço é o Gerente quem substitui o colaborador do *Balcão Atendimento*.

Vale destacar que, por ser uma agência pequena e com pouca afluência de clientes, optou-se por fazer o estudo apenas durante o primeiro período do dia 29 de março e os dias 30 e 31 de março.

## **5.2 Distribuição por tipo de cliente no balcão caixa e atendimento geral**

Conforme explanado no capítulo anterior as senhas de atendimento são distribuídas da seguinte forma:

- Senha A – Atendimento (informação geral, abertura de contas, pedidos de crédito, etc.);
- Senha B – Depósitos e levantamentos diversos, câmbios, atualizações de caderneta, etc.;
- Senha D (Chã d'Areia) e C (restantes agências) – *Western Union*;
- Senha G (Chã d'Areia) e D (restantes agências) – Emigrante;
- Senha E – Especial (Chã d'Areia) e Empresa (restantes agências).

De realçar que, como não existe senha para prioritários (exceção da agência Chã d'Areia), inicialmente fez-se a contagem das mesmas, atribuindo o nome “*Prior*”. Posteriormente, deixou de se fazer essa contagem, devido à dificuldade em se identificar a hora de chegada dos clientes.

Importa salientar também que os dados respeitantes a clientes tipo A não foram analisados em todos os dias que decorreu o trabalho de campo, devido à complexidade de analisar os dois balcões ao mesmo tempo, e, por conseguinte, não constam nas discussões e resultados.

Os dados obtidos no trabalho de campo realizado nos meses de fevereiro a abril de 2017 são referentes ao tipo de clientes que recorre aos serviços do *Balcão Caixa* e do *Balcão Atendimento* da CAIXA em diferentes agências da cidade da Praia, instante de chegada a uma dada agência, instante de início de atendimento e instante de fim de atendimento encontram-se nos Anexos I, II e III. A análise desses dados permite obter indicadores de desempenho para avaliar a qualidade do serviço oferecido pela CAIXA aos seus clientes.

### **5.2.1 Balcão Caixa**

Numa primeira análise avaliou-se o número de clientes diários por tipo de cliente (tipo B e tipo C) que recorrem ao *Balcão Caixa* de cada uma das agências da CAIXA nos dias em que foram obtidos os dados. Na Tabela 7 apresentam-se os resultados obtidos. Pela análise destes resultados constata-se

que as agências Fazenda, Plateau, Palmarajo e Chã d'Areia são as que têm maior afluência diária, com valores médios diários acima dos 180 clientes

Tabela 7: Tipo de clientes no *Balcão Caixa* nas seis agências

Agência	Data	Tipo de cliente						Totais
		B	C	D	E	G	Prior	
Fazenda	24/fev	144	8		10		25	187
	27/fev	187	7		2			196
	02/mar	104	20				8	132
	06/mar	165	59	2				226
	08/mar	185	15					200
	09/mar	169	26	1				196
	10/mar	76	23					99
	04/abr	27	10					37
	Totais	1057	168	3	12	0	33	1273
Palmarejo	28/fev	137	31				7	175
	21/mar	78	18					96
	22/mar	144	31					175
	24/mar	166	25					191
	03/abr	74	26					100
	Totais	599	131	0	0	0	7	737
Achada de S. Antônio	13/mar	84	6		5			95
	14/mar	112	16	1	5			134
	Totais	196	22	1	10	0	0	229
Chã d'Areia	03/mar	138		8	4	3		153
	27/mar	203		15	8			226
	28/mar	153		4	7			164
	29/mar	20			1			21
	Totais	514	0	27	20	3	0	564
Plateau	03/mar	59	2		2			63
	04/abr	113	17		1			131
	Totais	172	19	0	3	0	0	194
Achada de S. Filipe	29/mar	20						20
	30/mar	129						129
	31/mar	170						170
	Totais	319	0	0	0	0	0	319

Verifica-se também que em todas as agências estudadas os serviços mais procurados são: depósitos diversos, levantamento caderneta, pagamento de cheques, câmbios, atualizações de caderneta, etc. (cliente tipo B), seguidos, em muito menor número, pelos serviços *Western Union* (cliente tipo C) como se evidencia nos gráficos de Pareto da Figura 9.

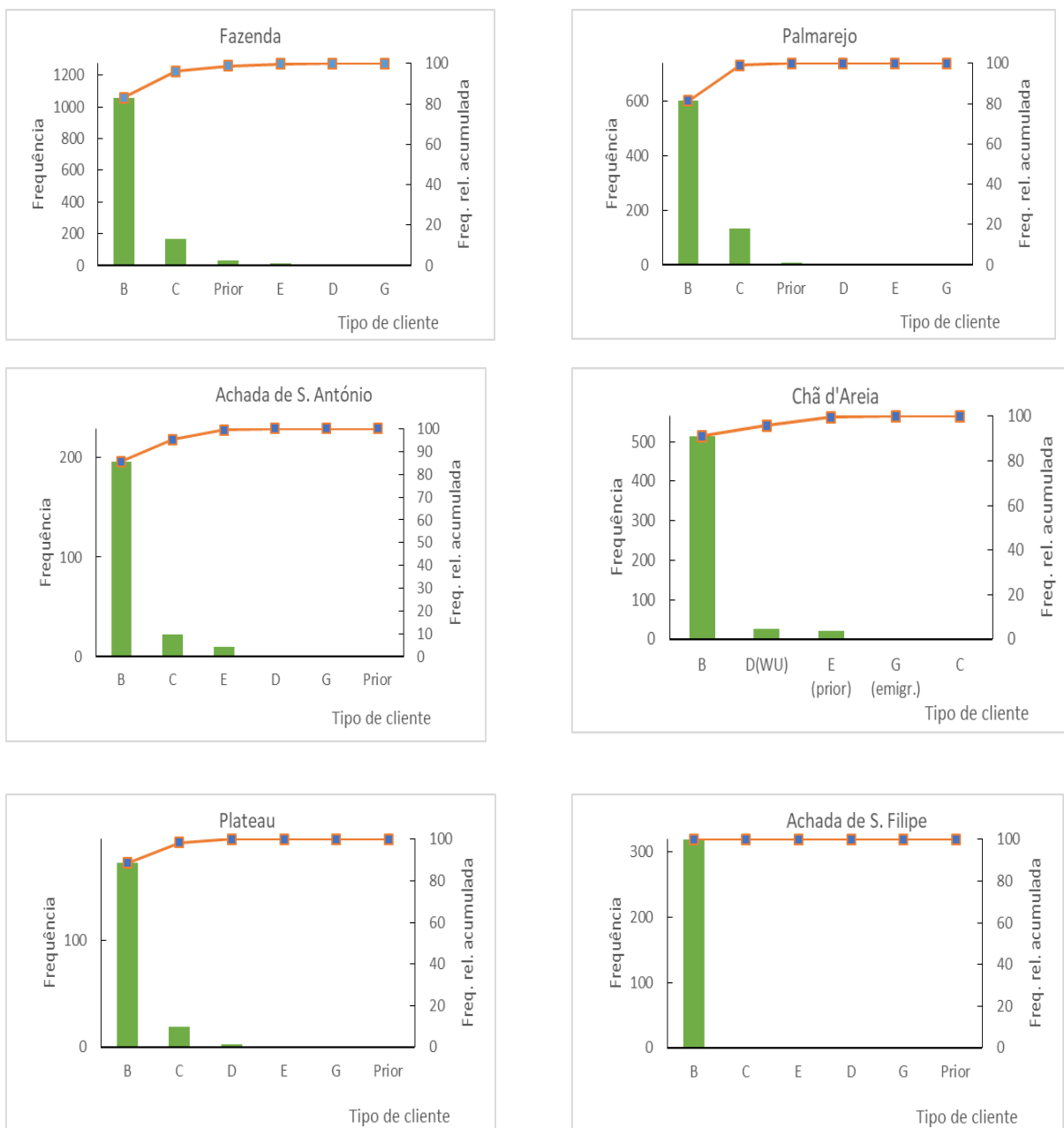


Figura 9: Gráficos de Pareto do tipo de clientes (*Balcão Caixa*) nas seis agências

### 5.2.2 Balcão Atendimento

O *Balcão Atendimento* só dispõe apenas da senha A. Na Tabela 8 consta o número de clientes que recorreu ao *Balcão Atendimento* de cada uma das agências envolvidas neste estudo nos dias em que foi feita a recolhas dos dados.

Tabela 8: Tipo de cliente A nas seis agências durante os dias da recolha

Agência	Data	Total
<b>Fazenda</b>	02/mar	33
	06/mar	74
	08/mar	92
	09/mar	97
	10/mar	113
	04/abr.	45
Total		<b>454</b>
<b>Palmarejo</b>	20/mar	54
	21/mar	112
	22/mar	8
	24/mar	22
	03/abr	109
Total		<b>305</b>
<b>Achada de S. António</b>	02/mar	15
	13/mar	66
	14/mar	48
Total		<b>129</b>
<b>Chã d'Areia</b>	03/mar	63
	28/mar	107
	29/mar	49
Total		<b>219</b>
<b>Achada de S. Filipe</b>	30/mar	87
	31/mar	53
Total		<b>140</b>
<b>Plateau</b>	04/abr	75

Devido a grande quantidade de dados disponíveis e a limitações de tempo para a sua análise, optou-se neste estudo por aprofundar a análise dos dados relativos aos clientes tipos B e C (*Balcão Caixa*), por serem aqueles que recorrem em maior número às agências da CAIXA e os que mais congestionamentos provocam (Tabela 7). Para o efeito recorreu-se à teoria das filas de espera (ver subsecção 3.1.1).

## 5.3 Modelação analítica das filas de espera

### 5.3.1 Agência virtual “ACAIXA”

#### ***Modelação dos tempos de chegada e dos tempos de atendimento***

Numa 1ª fase desta análise foram tomados os dados disponíveis relativos aos instantes de chegada dos clientes tipo B e dos clientes tipo C (considerando todas as agências e todos os dias em que foram registados estes dados), e a partir deles obtiveram-se os tempos entre chegadas consecutivas e tempos médios de atendimento para estes tipos de clientes. Estes tempos entre chegadas e tempos de atendimento permitiram (para os clientes tipos B e C) estabelecer as distribuições que melhor caracterizam os acontecimentos: “chegada do cliente tipo X à CAIXA” e “atendimento do cliente tipo X da ACAIXA” (ACAIXA é assim considerada neste estudo como que uma agência virtual).

Na Figura 10 apresentam-se as distribuições dos tempos entre chegadas obtidas para os clientes tipo B e tipo C, respetivamente (uso do MINITAB 16). Tanto para o cliente tipo B como para o cliente tipo C os tempos entre chegadas são bem modelados uma distribuição exponencial, no primeiro caso com um tempo médio de 00:02:13 (conversão do valor  $Mean=0,00154$  no formato hh:mm:ss) e no segundo caso com um tempo médio de 00:02:45 (conversão do valor  $Mean=0,00191$  no formato hh:mm:ss).

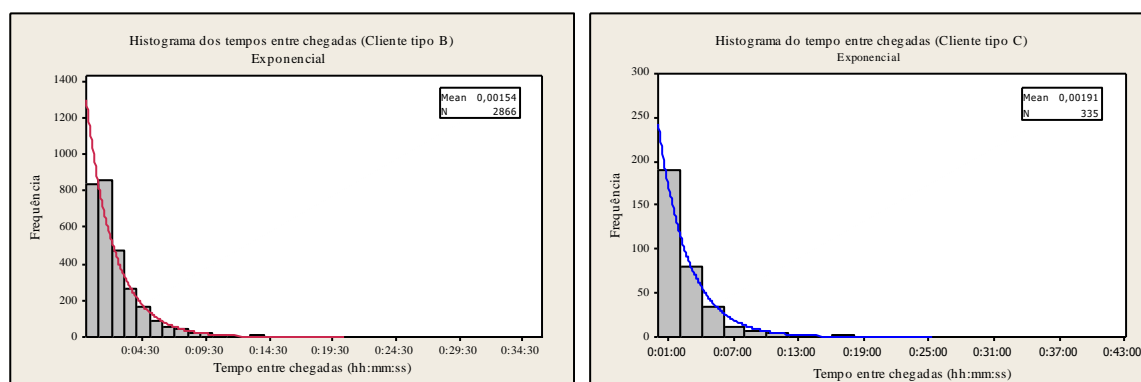


Figura 10: Histogramas que caracterizam os acontecimentos “chegada do cliente tipo B” e “chegadas do cliente tipo C” à ACAIXA e ajustamento obtido pela distribuição exponencial

De forma idêntica, procedeu-se à caracterização dos tempos de atendimento dos clientes tipo B e tipo C, tomando todos os dados disponíveis relativos a estes tempos (todas as agências e todos os dias em que foram registados estes dados). A qualidade obtida para o ajustamento dos tempos de atendimento



a uma distribuição exponencial (medida pelo coeficiente de ajustamento  $AD^{*3}$ ) foi baixa, mesmo assim considerou-se que esta distribuição com valores médios 00:02:30 e 00:03:14 (hh:mm:ss) modela razoavelmente bem os tempos de atendimento dos clientes tipos B e C, respetivamente. Tal assunção introduz simplificações consideráveis na análise dos dados permitindo o uso de modelos analíticos de filas de espera. Pelo contrário, a não-aceitação desta distribuição conduziria a um estudo analítico mais complexo ou ao recurso a modelos de simulação.

Tem-se também a convicção de que a fraca aproximação dos tempos de atendimento ao modelo exponencial se deve ao facto destes tempos terem sido registados usando como unidade de tempo o minuto, o que reduz consideravelmente a variabilidade destes dados. Um estudo mais detalhado destes tempos permitiria fundamentar melhor o uso ou não do modelo exponencial para modelar os tempos de atendimento e, conseqüentemente, o uso de modelos analíticos ou de modelos de simulação para modelar as filas de espera.

As assunções apresentadas acima permitem estabelecer as taxas de chegada para os clientes tipo B e tipo C, as taxas de atendimento para estes tipos de clientes, assim como um conjunto de outros indicadores de desempenho sobre filas de espera (ver página 51).

### ***Medidas de desempenho***

Considere-se o sistema de fila de espera representado na Figura 11, como uma representação da ACAIXA (agência fictícia que aqui designa-se por ACAIXA) em que as taxas de chegada dos clientes tipo B e tipo C correspondem às taxas médias de chegada, obtidas com os tempos de chegada de todas as agências estudadas. Do mesmo modo foram calculadas as taxas médias de atendimento.

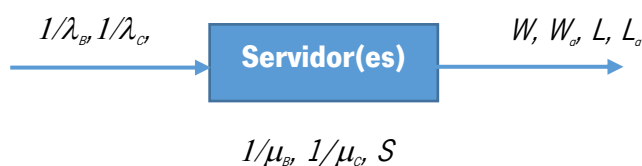


Figura 11: Representação do sistema fila de espera da ACAIXA

Na Tabela 9 apresentam-se os indicadores de desempenho,  $W$ ,  $W_q$ ,  $L$  e  $L_q$  (para os clientes tipo B e tipo C) obtidos para o sistema representado na Figura 11. As taxas de chegadas, as taxas de atendimento, e os modelos utilizados, são também apresentados nesta tabela.

---

<sup>3</sup> Estatística Anderson-Darling ajustada.

Refira-se ainda que estes resultados foram obtidos considerando que as taxas de chegada (clientes por hora) ao sistema são regulares ao longo do dia. Para se ter em conta alterações a esta taxa ao longo do dia ter-se-ia de considerar diferentes períodos do dia, e a afluência ao banco em cada um destes períodos, contudo, não foi possível efetua-la neste estudo, sendo proposta como trabalho futuro.

Tabela 9: Medidas de desempenho para a agência ACAIXA

Modelo	Cliente tipo B					Cliente tipo C				
	Parâmetros	Medidas de desempenho				Parâmetros	Medidas de desempenho			
		$W$	$Wq$	$L$	$Lq$		$W$	$Wq$	$L$	$Lq$
M/M/1(*)		-	-	-	-	-	-	-	-	-
M/M/2	$\rho=0,564$ ; $S=2$	0:03:40	0:01:10	1,654	0,526	$\rho= 0,586$ ; $S=2$	0:04:55	0:01:41	1,7851	0,613
M/M/3	$\rho= 0,376$ ; $S=3$	0:02:40	0:00:10	1,201	0,0734	$\rho= 0,3907$ ; $S=3$	0:03:28	0:00:14	1,2576	0,0856

(\*) com  $S=1$  o valor de  $\rho > 1$  e nestas condições o modelo não tem aplicação

Pelos valores de  $W$  apresentados na Tabela 9 conclui-se que dois servidores ( $S=2$ ) para os clientes tipo B e dois servidores para os clientes tipo C serão suficientes para manter este sistema em condições de funcionamento aceitáveis (tempo médio de permanência no sistema de 3 minutos e 40 segundos para os clientes tipo B e de cerca de 5 minutos ( $W=0:04:55$ ) para os clientes tipo C).

Tendo em conta especificidades das várias agências onde foi realizado o trabalho de campo, procedeu-se a um estudo ao nível da agência, idêntico ao apresentado acima para a ACAIXA. Pelo número de clientes que atende diariamente, efetuou-se este estudo para a agência Fazenda. Um estudo idêntico poderá ser realizado para as restantes agências.

### 5.3.2 Agência Fazenda

#### **Modelação dos tempos de chegada e dos tempos de atendimento**

A agência Fazenda foi, de todas as agências abrangidas no estudo de campo, a que registou maior afluência de clientes tipos B e C. Dada a impossibilidade em termos de tempo para se analisar os dados de todos os dias que fizeram parte do estudo de campo, tomou-se para este estudo os dados dos dias 24 e 27 de fevereiro (sexta-feira e segunda-feira, próximo do final do mês) e 9 de março (quinta-feira, próximo de meados do mês). Com os tempos de chegada dos clientes tipos B e C à agência Fazenda nos dias acima referidos, obtiveram-se os gráficos de ajustamento exponencial (MINITAB 16) representados na Figura 12.

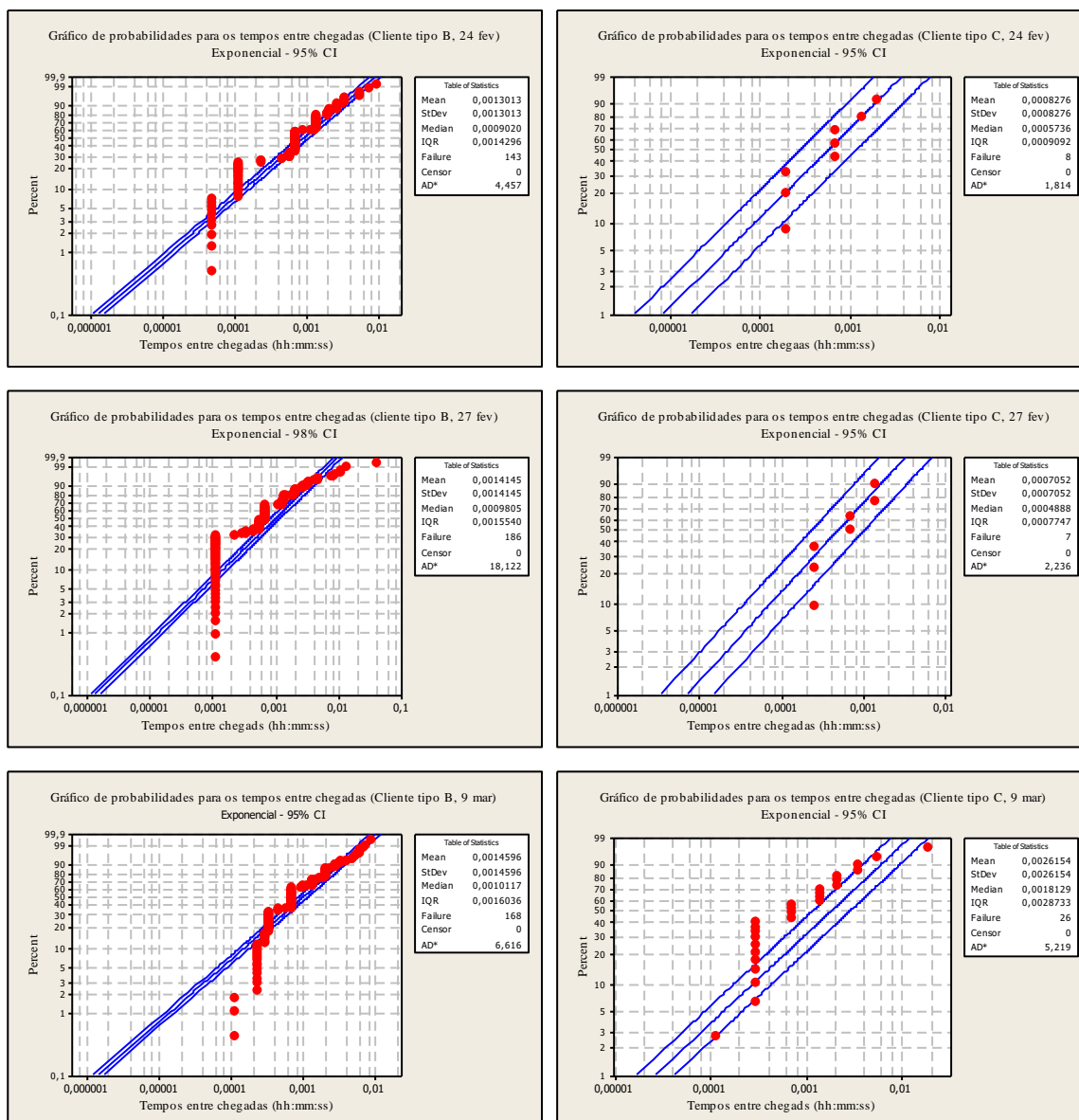


Figura 12: Gráficos de ajustamento exponencial dos tempos entre chegadas para os clientes tipos B e C, agência Fazenda, dias 24 e 27 fevereiro e 9 de março

Pela análise dos gráficos da Figura 12 verifica-se, de um modo geral, que a qualidade do ajustamento dos dados à distribuição exponencial é fraca. Uma explicação plausível para esta situação estará no facto da análise para um dado dia ter sido feita com todos os dados desse dia, e não com distintos períodos do dia. Sabe-se (e os dados também o deverão confirmar) que durante o dia a afluência de clientes à agência bancária é muito irregular, com períodos de grande afluência e períodos de baixa afluência. Futuros desenvolvimentos deste trabalho deverão ter em conta esta realidade.

Na Figura 13 apresentam-se os histogramas dos tempos entre chegadas de clientes tomando os mesmos dados da Figura 12. Também por estes histogramas se pode verificar a distribuição dos tempos entre chegadas e o (melhor) ajustamento obtido pela distribuição exponencial. Um estudo

idêntico efetuado com os tempos de atendimento destes mesmos clientes (mesmos clientes, mesma agência, mesmos dias) permitiu obter conclusões semelhantes às apresentadas acima, para a qualidade de ajustamento dos tempos de atendimento ao modelo exponencial.

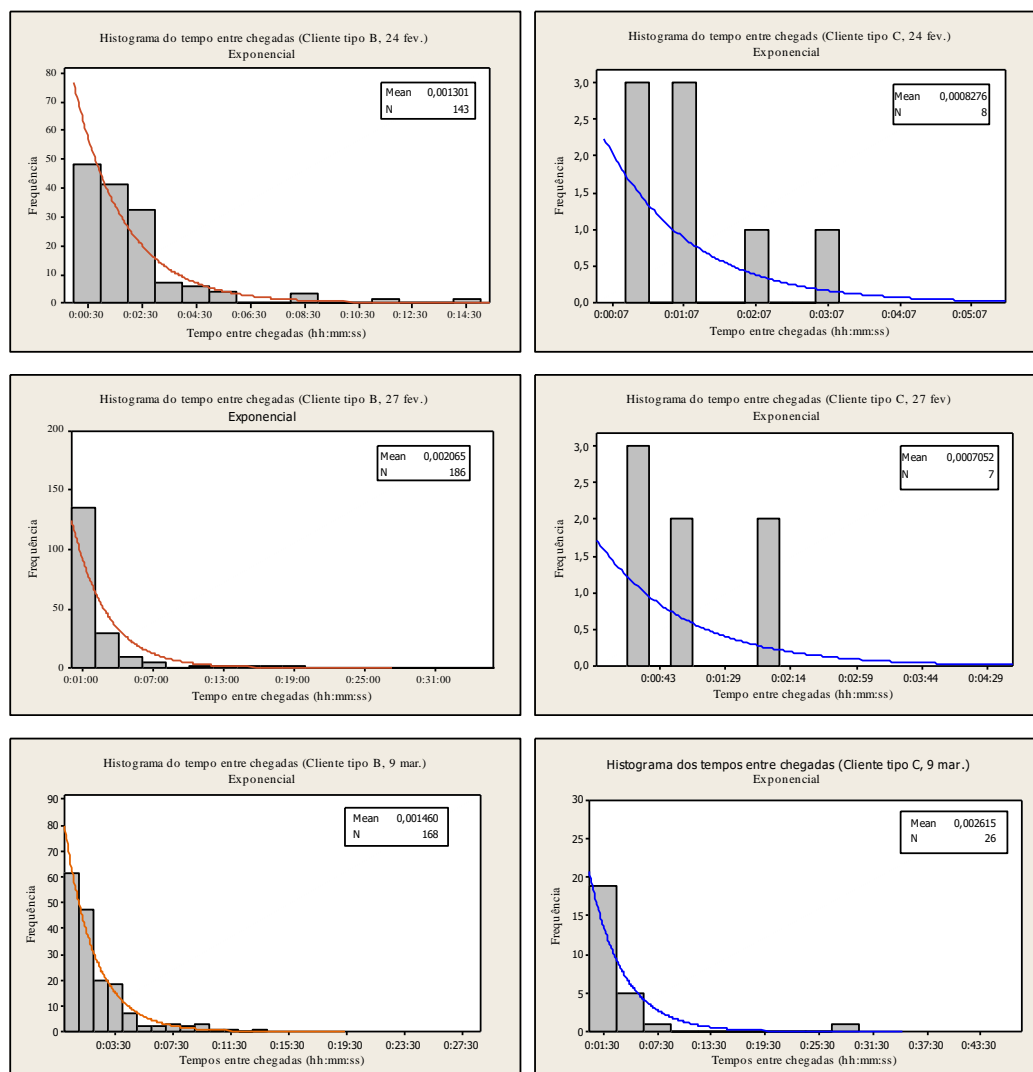


Figura 13: Histogramas dos tempos entre chegadas e ajustamento obtido pela distribuição exponencial, clientes tipos B e C, agência Fazenda, dias 24 e 27 fevereiro e 9 de março

Admitindo, nestas circunstâncias, que a distribuição exponencial negativa modela os tempos de atendimento, obtêm-se para os tempos médios de atendimentos os valores apresentados na Tabela 10.

Tabela 10: Tempos médios de atendimentos agência Fazenda

Tipo cliente	Tempos médios de atendimento (h:mm:ss)		
	24 fev.	27 fev.	9 mar.
B	0:02:38	0:02:36	0:02:32
C	0:04:39	0:03:51	0:04:01

## Medidas de desempenho

Aceitando as hipóteses: (i) os tempos entre chegadas seguem uma distribuição exponencial negativa; e (ii) os tempos de atendimento são modelados por uma distribuição exponencial negativa, obtêm-se os indicadores de desempenho apresentados nas Tabela 11 e Tabela 12.

Tabela 11: Medidas de desempenho para a agência Fazenda (cliente tipo B)

Dia	Parâmetros	Modelo	Medidas de desempenho			
			$W$	$Wq$	$L$	$Lq$
24 fev	-	M/M/1 <sup>(*)</sup>	-	-	-	-
	$\rho=0,7028$ ; $S=2$	M/M/2	0:05:12	0:02:34	2,7776	1,372
	$\rho= 0,4685$ ; $S=3$	M/M/3	0:02:58	0:00:20	1,586	0,180
27 fev	-	M/M/1	-	-	-	-
	$\rho=0,4371$ ; $S=2$	M/M/2	0:03:13	0:00:37	1,081	0,206
	$\rho= 0,2914$ ; $S=3$	M/M/3	0:02:41	0:00:05	0,901	0,0268
9 mar	-	M/M/1	-	-	-	-
	$\rho=0,602$ ; $S=2$	M/M/2	0:03:59	0:01:27	1,891	0,6864
	$\rho= 0,4016$ ; $S=3$	M/M/3	0:02:44	0:00:12	1,3	0,0957

<sup>(\*)</sup> com  $S=1$  o valor de  $\rho > 1$  e nestas condições o modelo não tem aplicação

Tabela 12: Medidas de desempenho para a agência Fazenda (cliente tipo C)

Dia	Parâmetros	Modelo	Medidas de desempenho			
			$W$	$Wq$	$L$	$Lq$
24 fev	-	M/M/1 <sup>(*)</sup>	-	-	-	-
	-	M/M/2 <sup>(*)</sup>	-	-	-	-
	-	M/M/3 <sup>(*)</sup>	-	-	-	-
	$\rho=0,9756$ ; $S=4$	M/M/4	0:49:43	0:45:04	41,71	37,81
	$\rho= 0,7805$ ; $S=5$	M/M/5	0:06:50	0:02:11	5,74	1,84
27 fev	-	M/M/1 <sup>(*)</sup>	-	-	-	-
	-	M/M/2 <sup>(*)</sup>	-	-	-	-
	-	M/M/3 <sup>(*)</sup>	-	-	-	-
	$\rho=0,9477$ ; $S=4$	M/M/4	0:20:10	0:16:19	19,85	16,06
	$\rho=0,7582$ ; $S=5$	M/M/5	0:05:22	0:01:31	5,284	1,493
9 mar	-	M/M/1 <sup>(*)</sup>	-	-	-	-
	$\rho=0,5332$ ; $S=2$	M/M/2	0:05:37	0:01:36	1,49	0,4236
	$\rho= 0,3555$ ; $S=3$	M/M/3	0:04:14	0:00:13	1,125	0,0587

<sup>(\*)</sup> com  $S=1$ ,  $S=2$ ,  $S=3$  o valor de  $\rho > 1$  e nestas condições o modelo não tem aplicação

Os valores de  $W$  apresentados na Tabela 11 sugerem que dois servidores ( $S=2$ ) serão suficientes para manter este sistema em bom funcionamento com tempos médios de permanência no sistema que, no

pior dos três dias analisados (24 fevereiro), ultrapassa um pouco os 5 minutos ( $W=0:05:12$ ) para os clientes tipo B.

No caso dos clientes tipo C, os valores de  $W$  apresentados na Tabela 12 apontam para um número de servidores necessários para manter uma qualidade de funcionamento aceitável da agência Fazenda, nos dias 24 e 27 de fevereiro, de  $S=5$ , e de  $S=2$  para o dia 9 de março. Esta situação carece de um estudo mais aprofundado para se perceber os motivos desta tão díspare necessidade de servidores na mesma agência de uns dias para outros.

### 5.3.3 Síntese da análise

Com este estudo verificou-se uma razoável adesão da distribuição dos tempos entre chegadas (para os clientes tipo B e tipo C) à distribuição exponencial negativa, quando se considera os dados disponíveis de todas as agências. Idêntico comportamento foi verificado com os tempos entre chegadas (clientes tipo B e tipo C) da agência Fazenda. Em qualquer dos casos pode aceitar-se a hipótese de que os tempos entre chegadas (para clientes tipo B e tipo C) seguem o modelo exponencial.

O estudo dos tempos de atendimento (efetuado nos mesmos moldes do estudo dos tempos entre chegadas) mostrou uma fraca qualidade de ajustamento destes tempos à distribuição exponencial negativa, quer considerando os dados de todas as agências, quer os dados da agência Fazenda. Assim, as medidas de desempenho apresentadas nas Tabela 11 e Tabela 12 devem ser consideradas com as devidas reservas, uma vez que foram obtidas admitindo as hipóteses (i) e (ii) acima referidas. Além disso consideraram-se taxas de chegada ( $\lambda$ ) menor que as taxas de atendimento ( $\mu$ ), pois de outra forma os modelos analíticos não se aplicam.

De um modo geral, a baixa qualidade de ajustamento da distribuição dos dados ao modelo exponencial pode estar relacionada com a qualidade dos dados, nomeadamente com o facto de os tempos de atendimento terem sido registados usando como unidade de tempo o minuto, e não o segundo. Este assunto deverá ser aprofundado em trabalhos futuros para que se possa aceitar ou rejeitar em definitivo as hipóteses que justificam a utilização de modelos analíticos de filas de espera. Por todas as limitações apresentadas, os modelos de simulação serão certamente os mais apropriados para a obtenção das melhores soluções de gestão dos sistemas de filas de espera analisados.

## 5.4 O problema: tempo de espera longos

Embora os resultados apresentados na secção anterior não evidenciam longos tempos de espera dos clientes nas agências da CAIXA abrangidas neste estudo (dados os pressupostos exigidos para a aplicação de modelos analíticos de filas de espera ( $p>1$ )), verificam-se, de facto, tempos de espera longos em todas agências.

Assim, com base na observação do processo de atendimento e também nas discussões com os coordenadores, gerentes, colaboradores e alguns clientes, foi construído um diagrama de causa-efeito, baseado nos 4Ps, por forma a identificar as causas do problema 'tempo de espera longos', conforme se pode verificar na Figura 14.

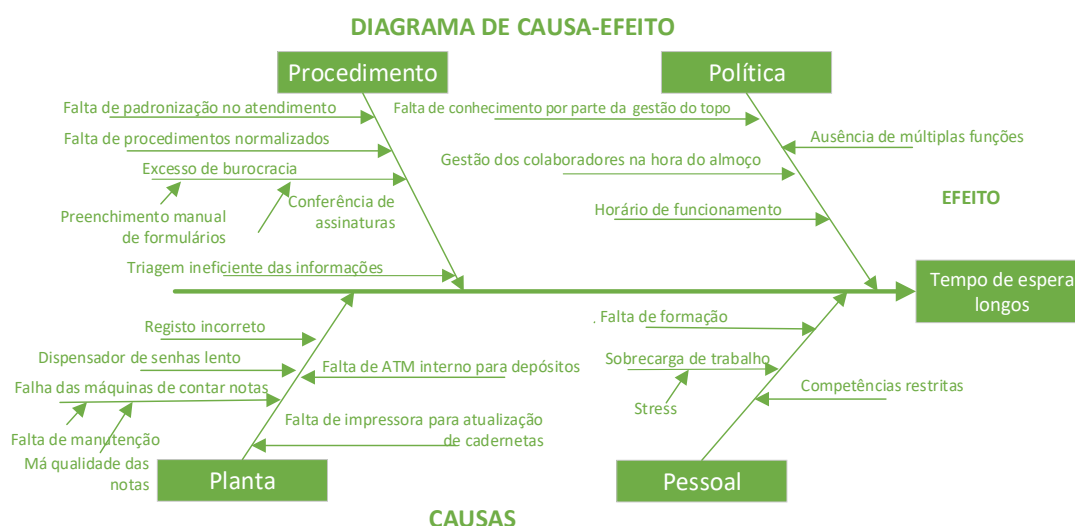


Figura 14: Diagrama de causa-efeito para o problema tempo de espera longos

A análise deste diagrama de causa-efeito permitiu destacar alguns fatores que poderão explicar a ineficiência do processo de atendimento, tais como: excesso de burocracia, triagem ineficiente das informações, falta de conhecimento por parte da gestão do topo, gestão dos colaboradores na hora do almoço, falta de *ATM* interno para depósitos e de impressoras para atualização de cadernetas, sobrecarga de trabalho, entre outros. A melhoria deste processo e, consequentemente, a redução dos tempos de espera deverão ter em conta as causas de ineficiência identificadas.

## 5.5 Estudo de Benchmarking

Com o intuito de identificar boas práticas no processo de atendimento bancário foi efetuado um estudo de *benchmarking* com dois bancos portugueses, que por questões de confidencialidade não são identificados.

Cada entrevista foi preparada previamente com recurso a um guião (Anexo III), com as perguntas organizadas segundo um conjunto de quatro tópicos: organização do FO; funções dos colaboradores FO; organização para atendimento personalizado, e afluência de clientes/tempos de espera.

Realizaram-se duas entrevistas no mês de outubro de 2017; a seleção dos locais das entrevistas foi de conveniência, centrando-se em agências da região de Lisboa e entrevistados selecionados assumiam funções de gerência. A Tabela 13 apresenta uma síntese dos entrevistados (na presente análise de respostas não é indicado o nome do entrevistado por se salvaguardar o anonimato dos entrevistados).

Tabela 13: Caracterização da amostra

	Função	Caracterização
#1	Sub-gerente	Masculino 35 anos Com experiência em várias agências
#2	Sub-gerente	Feminino 55 anos Com experiência em várias agências

### 5.5.1 Resultados

Para facilitar a análise optou-se por sintetizar os principais aspetos das entrevistas. Relativamente à organização do *front office* (questão 1) é evidente que os colaboradores possuem competências necessárias para assumir qualquer função. No banco 1 destaca-se o posto de atendimento junto à máquina das senhas e no banco 2 o *layout* em *open space* que facilita a gestão visual (ver Tabela 14).



Tabela 14: Organização do FO

#1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– O FO está organizado como serviço centralizado, 8 Caixas com polivalência total dos colaboradores;</li> <li>– Para os serviços dedicados existem gestores;</li> <li>– Posto de atendimento situado junto à máquina de senhas (...) também faz um tipo de triagem;</li> <li>– Digitalização de documentos para suporte à abertura de conta e pedidos de crédito;</li> <li>– Cinco tipo de senha: A - Caixas, C - Crédito, E - Empresas, F – Aplicações financeiras, O – Outras operações;</li> <li>– Para abertura de contas não precisa preencher formulários em papel;</li> <li>– Existem caixas eletrônicas ATM e ATS no interior da agência;</li> </ul>
#2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– O FO está organizado como serviço centralizado, 8 Caixas com polivalência total dos colaboradores;</li> <li>– Para os serviços dedicados existem gestores;</li> <li>– Dois tipos de senha: A – Caixas e B – Atendimento particular e Empresas.</li> <li>– Para abertura de contas não precisa preencher formulários em papel;</li> <li>– Existem caixas eletrônicas ATM e ATS no interior da agência;</li> <li>– Disponibiliza um posto de internet para o cliente;</li> <li>– Há três tipos de depósitos: depósito na caixa, depósito no multibanco e depósito direto.</li> </ul>

Relativamente às funções de FO verifica-se a importância das funções administrativas após horário de atendimento (ver Tabela 15).

Tabela 15: Funções dos colaboradores FO

#1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fazem as funções de caixa, de atendimento e de gestor;</li> <li>– Fazem trabalho administrativo após horário de atendimento por exemplo envio de documentos digitalizados para o setor central de <i>back office</i>;</li> <li>– Existe suporte informático para apoio às diferentes operações.</li> </ul>
#2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fazem as funções de caixa, de atendimento e de gestor;</li> <li>– Fazem trabalho administrativo após horário de atendimento, por exemplo digitalização de documentos para suporte à abertura de conta e pedidos de crédito e envio para o serviço de <i>back office</i>;</li> <li>– Conferência e lançamento do depósito direto;</li> <li>– Existe suporte informático para apoio às diferentes operações.</li> </ul>

Os bancos identificam situações específicas para atendimento personalizado. O crédito à habitação é o que exige maior cuidado dado a necessidade de conferência de documentos (ver Tabela 16).

Tabela 16: Organização para atendimento personalizado

#1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Para os serviços dedicados existem gestores (Negócios, Segmento de maior valor e Particulares Normais);</li> <li>– O pedido de crédito à habitação tem um tratamento diferenciado;</li> </ul>
#2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Para os serviços dedicados existem gestores (Negócios, Segmento de maior valor e Particulares Normais);</li> <li>– O pedido de crédito à habitação tem um tratamento diferenciado;</li> <li>– Existe caixa atendimento particular (senha B)</li> </ul>

Ambos os bancos têm estratégias para a redução dos tempos de espera quer na organização do serviço, quer na disponibilização de meios alternativos para atendimentos como as caixas *ATM/ATS* dentro da agência (ver Tabela 17).

Tabela 17: Afluência de clientes/tempos de espera.

#1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Às segundas e sextas há uma afluência maior dos clientes no interior do banco;</li> <li>– A partir da 3ª semana do mês o tempo de espera pode chegar 1 hora;</li> <li>– O posto de atendimento junto à máquina de senhas é fundamental para redução do tempo de espera;</li> <li>– As caixas ATM e ATS são fundamentais para redução do tempo de espera.</li> </ul>
#2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Quando existe muita afluência no interior do banco o serviço é ajustado (é chamado 1 colaborador de qualquer outro balcão que não esteja sobrecarregado);</li> <li>– O <i>layout</i> do banco em <i>open space</i> facilita esta gestão;</li> <li>– As caixas ATM e ATS são fundamentais para redução do tempo de espera.</li> <li>– Os serviços de <i>internet</i> são fundamentais para reduzir os tempos de espera.</li> </ul>

Neste capítulo procurou-se fazer um diagnóstico do funcionamento do atendimento da CAIXA bem como apresentar as melhores práticas existentes nas agências bancárias em Portugal.

## 6 QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DE SERVIÇO

### 6.1 Processo de inquirição e amostra

O questionário foi distribuído de 08 a 30 de março de 2017, através de contato de *email* tendo sido disponibilizado um *link* para preenchimento, desenvolvido no *google docs*. Posteriormente, e dada a dificuldade em obter contactos de *email*, optou-se por abordar diretamente os clientes nas agências e aplicar o questionário, disponibilizando toda a ajuda e assistência necessária para a sua compreensão e preenchimento.

Assim, em termos da sua origem, 80 questionários foram preenchidos no *link* do *google docs* e 47 questionários preenchidos presencialmente. Todos os questionários recebidos ou recolhidos foram considerados válidos, num total de 127 respostas válidas. Os dados recolhidos foram editados e tratados com recurso ao *software IBM SPSS* versão 24.

Relativamente à caracterização da amostra, foi identificado para cada respondente o género, a idade, a residência, a profissão, a nacionalidade e a escolaridade. Ao nível do género a amostra é equilibrada, com 63 respondentes do género feminino e 64 do género masculino (respetivamente 49.6% e 50.4%).

Relativamente ao grau de escolaridade (pergunta fechada com 4 categorias de resposta: sem grau de escolaridade; ensino básico; ensino secundário; ensino superior) verifica-se que a maioria dos respondentes menciona uma escolaridade ao nível do ensino superior (53.5%) ou do ensino secundário (38.6%).

A análise das respostas de residência dos respondentes (pergunta aberta) resultou em 31 locais de residência diferentes. Optou-se assim por reclassificar as respostas obtidas numa nova variável designada por “ilha de residência” o que permitiu identificar a ilha de Santiago como residência predominante (93.7%), o que está de acordo com a área geográfica onde se realizou o estudo.

Dada a diversidade de respostas recolhidas relativas à profissão (pergunta aberta), foi criada uma nova variável designada por “Situação no emprego” que classifica cada respondente segundo uma das seguintes categorias: trabalhador por conta de outrem, trabalhador por conta própria, ou inativo (inclui domésticas, reformados, desempregados e estudantes). A maioria dos respondentes trabalha por conta de outrem (80.3%). Verificou-se ainda que 2 respondentes não indicaram profissão (classificados como Não sabe/ Não responde).

A idade varia entre um mínimo de 20 e um máximo de 74 anos, com uma média de 40,47 anos e um desvio padrão de 11,233 anos. A Tabela 18 apresenta a informação de caracterização dos respondentes na forma resumida.

Tabela 18: Caracterização dos respondentes

<b>Características</b>		<b>Freq. (N=127)</b>	<b>%</b>
Género	Masculino	64	50,4
	Feminino	63	49,6
Escolaridade	Ensino Superior	68	53,5
	Ensino Secundário	50	39,4
	Ensino básico	5	3,9
	Sem grau de escolaridade	4	3,1
Ilha de residência	Santiago	119	93,7
	S. Vicente	3	2,4
	Fogo	2	1,6
	Brava	1	0,8
	S. Nicolau	1	0,8
	Sal	1	0,8
Situação no emprego	Trabalhador por conta de outrem	102	80,3
	Inativo	18	14,2
	Trabalhador por conta própria	5	3,9
	Não sabe/ Não responde	2	1,6

	Minimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Idade dos respondentes	20	74	40,47	11,233

Para efeitos de caracterização de cada respondente, e para além da caracterização demográfica, recolheu-se também informação de cada respondente relativa à sua relação com a CAIXA.

Para caracterizar a relação com a CAIXA, cada respondente foi questionado sobre a periodicidade de deslocação a uma agência da CAIXA (pergunta com 6 categorias de resposta: diariamente; semanalmente; mensalmente; trimestralmente; semestralmente; 1 x por ano), bem como a durabilidade da relação através da pergunta “há quanto tempo é cliente da CAIXA?” (pergunta aberta).

A análise da periodicidade revelou que os respondentes indicaram como mais regular o contacto mensal com a agência (44.9%), seguido do contacto semanal (15.7%) e do trimestral (11.8%). Registe-se que 3 respondentes (2.33%) optaram por não especificar a periodicidade de contacto com a CAIXA (Não sabe/ Não responde).

Relativamente à durabilidade da relação, os respondentes indicaram uma média de 13.98 anos e um desvio padrão de 8.905 anos (amplitude de 47 anos para um mínimo de 1 e um máximo de 48 anos

com clientes da CAIXA). A Tabela 19 apresenta de forma resumida a caracterização da relação dos respondentes com a CAIXA.

Tabela 19: Caracterização da relação dos respondentes com a CAIXA

<b>Características da relação com a CAIXA</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
Periodicidade de deslocação	Mensalmente	57	44,88
	Semanalmente	20	15,75
	Trimestralmente	15	11,81
	Diariamente	11	8,66
	Semestralmente	11	8,66
	Uma vez por ano	10	7,87
	Não sabe/Não responde	3	2,36
Durabilidade da relação com a CAIXA		Mínimo 1	Máximo 48 Média 13,98 Desvio padrão 8,905

Segue-se uma análise específica da percepção da qualidade do serviço prestado pelas agências da CAIXA.

## 6.2 **SERVPERF: a percepção de desempenho dos serviços da CAIXA**

A percepção de desempenho dos serviços da CAIXA foi adaptada do trabalho de *Cronin e Taylor* (1992) que desenvolveram um modelo denominado *SERVPERF*, baseado somente na percepção de desempenho dos serviços da *SERVQUAL*. Para cada característica do serviço, a qualidade (Q) é avaliada com a expressão:

$$Q_i = P_i$$

com  $P_i$  a indicar a percepção do desempenho, i.e., o que o cliente sente que recebe.

Cada respondente foi convidado a classificar o seu grau de concordância (escala de *likert* de 5 níveis, de 1- discordo totalmente a 5-concordo totalmente) para 22 afirmações relativas à CAIXA organizadas segundo 5 dimensões distintas:

1. Tangibilidade, que inclui os meios materiais, equipamentos e aparência do pessoal;
2. Fiabilidade, que reflete a capacidade de executar o serviço prometido de forma confiável e com precisão;
3. Capacidade de resposta, que inclui a disposição para ajudar o cliente e fornecer um serviço rápido;

4. Garantia, que é uma indicação do conhecimento e cortesia dos colaboradores e a sua capacidade de inspirar confiança e segurança;
5. Empatia, que inclui a atenção carinhosa e individualizada que a organização proporciona no seu serviço aos clientes.

Segue-se uma análise às respostas obtidas para cada dimensão avaliada da CAIXA.

### ***Análise das respostas por dimensão***

A tangibilidade da qualidade do serviço da CAIXA foi medida com 4 afirmações:

1. A Caixa Económica de Cabo Verde tem equipamentos modernos.
2. As instalações físicas da Caixa Económica de Cabo Verde são visualmente atraentes.
3. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde vestem-se bem e apresentam-se de forma limpa e arrumada.
4. O material associado com os serviços prestados na Caixa Económica de Cabo Verde (impressos, folhetos, *flyers*, relatório, etc.) são visualmente atrativos.

A Tabela 20 apresenta a distribuição de respostas obtidas. A tendência de perceção dos respondentes é maioritariamente positiva, com a soma de respostas “concordo” e “concordo totalmente” a apresentar valores maiores a 57.00% (mínimo de 57.48% na afirmação 4 e um máximo de 84.25% na afirmação 3).

Tabela 20: Tangibilidade da qualidade de serviço da CAIXA: distribuição de respostas (%)

	discordo totalmente	Discordo	nem concordo, nem discordo	concordo	concordo totalmente	Total
1.1 A Caixa Económica de Cabo Verde tem equipamentos modernos.	3,15%	2,36%	28,35%	42,52%	23,62%	100,00%
1.2. As instalações físicas da Caixa Económica de Cabo Verde são visualmente atraentes.	2,36%	6,30%	32,28%	34,65%	24,41%	100,00%
1.3. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde vestem-se bem e apresentam-se de forma limpa e arrumados.	1,57%	0,79%	13,39%	42,52%	41,73%	100,00%
1.4 O material associado com os serviços prestados na Caixa Económica de Cabo Verde (impressos, folhetos, flyers, relatórios, etc.) – são visualmente atrativos.	3,15%	7,09%	32,28%	33,86%	23,62%	100,00%

A fiabilidade da qualidade de serviço da CAIXA foi medida com 5 afirmações:

5. Quando a Caixa Económica de Cabo Verde se compromete a realizar o serviço para uma determinada data, cumpre o prazo.
6. Quando surge um problema, a Caixa Económica de Cabo Verde demonstra sincero interesse em resolvê-lo.
7. A Caixa Económica de Cabo Verde faz o serviço bem à primeira vez
8. A Caixa Económica de Cabo Verde conclui os trabalhos/processos no tempo prometido.
9. A Caixa Económica de Cabo Verde mantém os seus registos internos livres de erros.

A Tabela 21 resume as respostas obtidas. Relativamente à percentagem de respostas positivas (soma de “concordo” e “concordo totalmente”), a fiabilidade da qualidade de serviço da CAIXA registou um máximo de 56.69% (afirmação 6) e um mínimo de 47.24% (afirmação 9). Identificaram-se duas perceções com registo inferior a 50% de respostas positivas: “A Caixa Económica de Cabo Verde conclui os trabalhos/processos no tempo prometido” (afirmação 8) e “A Caixa Económica de Cabo Verde mantém os seus registos internos livres de erros” (afirmação 9). Para além disso, registou-se:

- um máximo de 25.20% de respostas negativas (soma de respostas “discordo totalmente” e “discordo”) na afirmação 8.
- um máximo de 38.58% de resposta neutra (“nem concordo, nem discordo”) na afirmação 9.

A análise sugere a necessidade de um maior cuidado com os registos e com os prazos definidos com os clientes.

Tabela 21: Fiabilidade da qualidade de serviço da CAIXA: distribuição de respostas (%)

	discordo totalmente	Discordo	nem concordo, nem discordo	concordo	concordo totalmente	Total
1.5 Quando a Caixa Económica de Cabo Verde se compromete realizar o serviço para uma determinada data, cumpre o prazo.	7,87%	13,39%	25,20%	36,22%	17,32%	100,00%
1.6. Quando surge um problema, a Caixa Económica de Cabo Verde demonstra sincero interesse em resolvê-lo.	5,51%	9,45%	28,35%	33,07%	23,62%	100,00%
1.7 A Caixa Económica de Cabo Verde faz o serviço bem à primeira vez.	3,94%	11,02%	31,50%	30,71%	22,83%	100,00%
1.8 A Caixa Económica de Cabo Verde conclui os trabalhos/processos no tempo prometido.	7,09%	18,11%	25,98%	32,28%	16,54%	100,00%
1.9 A Caixa Económica de Cabo Verde mantém os seus registos internos livres de erros.	1,57%	12,60%	38,58%	27,56%	19,69%	100,00%

A Capacidade de resposta foi medida com 4 afirmações:

10. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde informam com precisão as datas e prazos para a realização dos serviços aos seus clientes.
11. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde fornecem um serviço rápido e com prontidão aos clientes.
12. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde estão sempre dispostos a ajudar os clientes.
13. O comportamento dos empregados da Caixa Económica de Cabo Verde inspira confiança nos clientes.

A Tabela 22 resume as respostas obtidas. Relativamente à percentagem de respostas positivas (soma de “concordo” e “concordo totalmente”), a capacidade de resposta registou um máximo de 62.99% (afirmação 13) e um mínimo de 44.09% (afirmação 11). Identificaram-se duas perceções com registo inferior a 50% de respostas positivas: “Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde informam com precisão as datas e prazos para a realização dos serviços aos seus clientes” (afirmação 10) e “Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde fornecem um serviço rápido e com prontidão aos clientes” (afirmação 11). Ainda se registou:



- um máximo de 21.26% de respostas negativas (soma de respostas “discordo totalmente” e “discordo”) na afirmação 11.
- um máximo de 36.22% de resposta neutra (“nem concordo, nem discordo”) na afirmação 10.

A análise propõe rigor na precisão das datas e na rapidez e prontidão nos serviços.

Tabela 22: Capacidade de resposta da qualidade de serviço da CAIXA: distribuição de resposta (%)

	discordo totalmente	discordo	nem concordo, nem discordo	concordo	concordo totalmente	Total
1.10. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde informam com precisão as datas e prazos para a realização dos serviços aos seus clientes.	7,87%	7,09%	36,22%	29,13%	19,69%	100,00%
1.11. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde fornecem um serviço rápido e com prontidão aos clientes	6,30%	14,96%	34,65%	29,92%	14,17%	100,00%
1.12. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde estão sempre dispostos a ajudar os clientes.	3,15%	11,81%	29,13%	30,71%	25,20%	100,00%
1.13 O comportamento dos empregados da Caixa Económica de Cabo Verde inspira confiança nos clientes.	2,36%	7,09%	27,56%	33,86%	29,13%	100,00%

A Garantia foi medida segundo 4 afirmações:

14. Os clientes da Caixa Económica de Cabo Verde demoram muito tempo na fila para o início do atendimento.
15. Os clientes da Caixa Económica de Cabo Verde sentem-se seguros nas suas transações.
16. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde são bem-educados com os clientes.
17. Os empregados recebem apoio adequado da Caixa Económica de Cabo Verde para responder às questões dos clientes.

A Tabela 23 resume as respostas obtidas. Relativamente à percentagem de respostas positivas (soma de “concordo” e “concordo totalmente”), a garantia registou um máximo de 73.81% (afirmação 15) e um mínimo de 55.12% (afirmação 14). Identificou-se uma perceção com um máximo de 14.17% de

respostas negativas (soma de respostas “discordo totalmente” e “discordo”) e um máximo de 30.71% de resposta neutra (“nem concordo, nem descordo”) na afirmação 14.

Esta análise demonstra cuidados a ter com a fila de espera no atendimento.

Tabela 23: Garantia da qualidade de serviço da CAIXA: distribuição de respostas (%)

	discordo totalmente	discordo	nem concordo, nem discordo	concordo	concordo totalmente	Total
1.14. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde arranjam sempre disponibilidade para responderem às questões dos seus clientes.	3,15%	11,02%	30,71%	33,07%	22,05%	100,00%
1.15. Os clientes da Caixa Económica de Cabo Verde sentem-se seguros nas suas transações.	0,79%	3,17%	22,22%	43,65%	30,16%	100,00%
1.16. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde são bem-educados e simpáticos com os clientes.	3,94%	7,09%	20,47%	38,58%	29,92%	100,00%
1.17. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde têm os conhecimentos necessários para responder às questões dos clientes.	2,36%	5,51%	22,05%	44,09%	25,98%	100,00%

A Empatia foi medida com 5 afirmações

18. A Caixa Económica de Cabo Verde dá atenção individual a cada cliente.
19. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde dão atenção pessoal.
20. A Caixa Económica de Cabo Verde sabe quais são as necessidades de seus clientes.
21. A Caixa Económica de Cabo Verde está concentrada na melhoria dos serviços prestados a seus clientes.
22. A Caixa Económica de Cabo Verde tem horário de funcionamento conveniente para todos os clientes.

A Tabela 24 resume as respostas obtidas. Em relação à percentagem de respostas positivas (soma de “concordo” e “concordo totalmente”), a empatia registou um máximo de 69.29% (afirmação 18) e um mínimo de 44.09% (afirmação 20). Esta última perceção além de apresentar uma percentagem mínima de respostas positivas, o seu registo é inferior a 50%: “A Caixa Económica de Cabo Verde sabe quais são as necessidades de seus clientes”: Além disso, registou-se:

- um máximo de 17.32% de respostas negativas (soma de respostas “discordo totalmente” e “discordo”) nas afirmações 20 e 22, respetivamente.
- um máximo de 38.50% de resposta neutra (“nem concordo, nem discordo”) na afirmação 20.

A análise inspira alguma ponderação quanto às necessidades dos clientes e revisão do horário de atendimento.

Tabela 24: Empatia da qualidade de serviço da CAIXA: distribuição de respostas (%)

	discordo totalmente	discordo	nem concordo, nem discordo	concordo	concordo totalmente	Total
1.18 A Caixa Económica de Cabo Verde dá atenção individual a cada cliente.	4,72%	5,51%	20,47%	44,09%	25,20%	100,00%
1.19. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde dão atenção personalizada aos seus clientes.	2,36%	7,87%	26,77%	31,50%	31,50%	100,00%
1.20 A Caixa Económica de Cabo Verde conhece as necessidades específicas dos seus clientes.	4,72%	12,60%	38,58%	33,07%	11,02%	100,00%
1.21. Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde cumprem os seus serviços segundo o melhor interesse dos seus clientes.	3,15%	8,66%	33,07%	37,80%	17,32%	100,00%
1.22 A Caixa Económica de Cabo Verde tem horários de funcionamento convenientes para todos os seus clientes.	6,30%	11,02%	24,41%	33,86%	24,41%	100,00%

### ***Escalas de qualidade do serviço***

Posteriormente, com o objetivo de calcular um indicador de cada dimensão da qualidade de serviço, foi feita uma validação empírica das medidas. Assim, determinou-se a consistência interna pela estimativa do *Alfa de Cronbach* e pela análise da correlação do *item-to-total*, (com eliminação dos itens de menor valor de correlação, i.e., inferior a 0.3). Foi igualmente empregue a técnica de análise fatorial para investigar a dimensão com que o conjunto dos itens/afirmações de cada dimensão reflete uma proporção única, em que é utilizado como valor crítico, percentagem superior a 50% da variância explicada. Os resultados são resumidos na Tabela 25.

Tabela 25: Consistência interna das dimensões da qualidade de serviço

Dimensão	Correlação <i>item-to-total</i>	Alfa de Cronbach	<i>Factor loadings</i>	Var. Explicada por 1 fator
Tangibilidade				
tan1	0,6279	0.782	0,8057	60.521
tan2	0,6015		0,7913	
tan3	0,5137		0,7110	
tan4	0,6136		0,8000	
Fiabilidade				
Fiab1	0,7019	0.873	0,8139	66.296
Fiab2	0,7225		0,8314	
Fiab3	0,6989		0,8156	
Fiab4	0,7528		0,8501	
Fiab5	0,6251		0,7572	
Capacidade de resposta				
Cap1	0,6712	0.870	0,8142	72.507
Cap2	0,6087		0,7628	
Cap3	0,8370		0,9239	
Cap4	0,7881		0,8955	
Garantia				
Gar1	0,6938	0.868	0,8309	72.276
Gar2	0,7369		0,8572	
Gar3	0,7070		0,8394	
Gar4	0,7607		0,8725	
Empatia				
Empat1	0,6765	0.852	0,8186	64.440
Empat2	0,7458		0,8648	
Empat3	0,6966		0,8242	
Empat4	0,7831		0,8738	
Empat5	0,4563		0,6011	

Finalizada a análise de fiabilidade das escalas, calculou-se o indicador de cada escala (ver Tabela 26). Todos os indicadores apresentam um valor de média e de mediana superior a 3 valores o que indicia uma avaliação positiva por parte dos respondentes. Contudo, a grande amplitude identificada para cada escala/ dimensão sugere uma grande variabilidade de perceções com registos de um mínimo de 1 e de um máximo de 5.

Tabela 26: Indicadores das escalas/ dimensões da qualidade de serviço

Escalas	Itens	Indicador	Média	Mediana	Min	Máx
Tangibilidade	4	Média	3,88	4,00	1,25	5
Fiabilidade	5	Média	3,51	3,50	1,20	5
Capacidade de resposta	4	Média	3,57	3,50	1,50	5
Garantia	4	Média	3,84	4,00	1,50	5
Empatia	5	Média	3,64	3,60	1,40	5

No seguimento da análise realizaram-se testes às médias procurando avaliar a existência de diferenças nas perceções de qualidade de serviço entre grupos definidos por género, idade, situação no emprego, periodicidade de deslocação a uma agência da CAIXA e durabilidade da relação com a CAIXA. Foi necessário transformar a idade e a durabilidade da relação através de recodificação em função dos quartis da variável original:

- Idade recodificada com 4 categorias: (1) idade menor ou igual a 31 anos, (2) idade entre 32 e 39 anos, (3) idade entre 40 e 49 anos, (4) idade superior a 49 anos.
- Durabilidade recodificada com 4 categorias: (1) cliente no máximo há 7 anos, (2) cliente entre 8 a 12 anos, (3) cliente entre 13 a 20 anos e (4) cliente há mais de 20 anos.

A realização de testes não paramétricos, livres dos pressupostos de normalidade dos dados, procurará validar as seguintes hipóteses:

- H1: as dimensões da qualidade de serviço apresentam diferenças em função do género do respondente
- H2: as dimensões da qualidade de serviço apresentam diferenças em função do grupo de idade do respondente
- H3: as dimensões da qualidade de serviço apresentam diferenças em função da situação no emprego do respondente
- H4: as dimensões da qualidade de serviço apresentam diferenças em função da periodicidade de deslocação do respondente a uma agência da CAIXA
- H5: as dimensões da qualidade de serviço apresentam diferenças em função do grupo de durabilidade da relação do respondente com a CAIXA

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas para três das cinco escalas/ dimensões da qualidade de serviço:

- Tangibilidade apresenta diferenças significativas para a idade (teste de *Kruskal-Wallis*,  $\chi^2=13.096$ ,  $p<0.01$ ) e para a durabilidade da relação com a CAIXA (teste de *Kruskal-Wallis*,  $\chi^2=8.591$ ,  $p<0.05$ )

- Capacidade de resposta apresenta diferenças estatisticamente significativas para a idade (teste de *Kruskal-Wallis*,  $\chi^2=9.825$ ,  $p<0.05$ ) e para a periodicidade de deslocação a uma agência da CAIXA (teste de *Kruskal-Wallis*,  $\chi^2=10.730$ ,  $p<0.10$ )
- Garantia apresenta diferenças significativas para a idade (teste de *Kruskal-Wallis*,  $\chi^2=7.715$ ,  $p<0.10$ )

Concluiu-se assim que apenas foi possível validar a H2 para 3 escalas/ dimensões, a H4 apenas para uma escala/ dimensão e a H5 para uma escala/ dimensão, o que pode ser verificado na Tabela 27.

Tabela 27: Validade das hipóteses em teste

Hipóteses	Dimensões da qualidade de serviço				
	Tangibilidade	Fiabilidade	Capacidade de resposta	Garantia	Empatia
H1: género	X	X	x	X	X
H2: idade	validada	X	validada	Validada	X
H3: situação no emprego	X	X	X	X	X
H4: periodicidade	X	X	validada	X	X
H5: durabilidade	validada	x	X	x	X

Para ilustrar as diferenças encontradas apresentam-se os respetivos *boxplots* (Figura 15). A título exemplificativo, é possível verificar as diferenças de perceções de tangibilidade existentes para os quatro grupos de idade, com os grupos de clientes mais jovens a apresentar uma maior variabilidade nas suas perceções de tangibilidade. A análise da posição das medianas permite concluir que, embora no geral a perceção de tangibilidade seja positiva (superior a 3), os grupos de clientes mais velhos apresentam valores superiores.

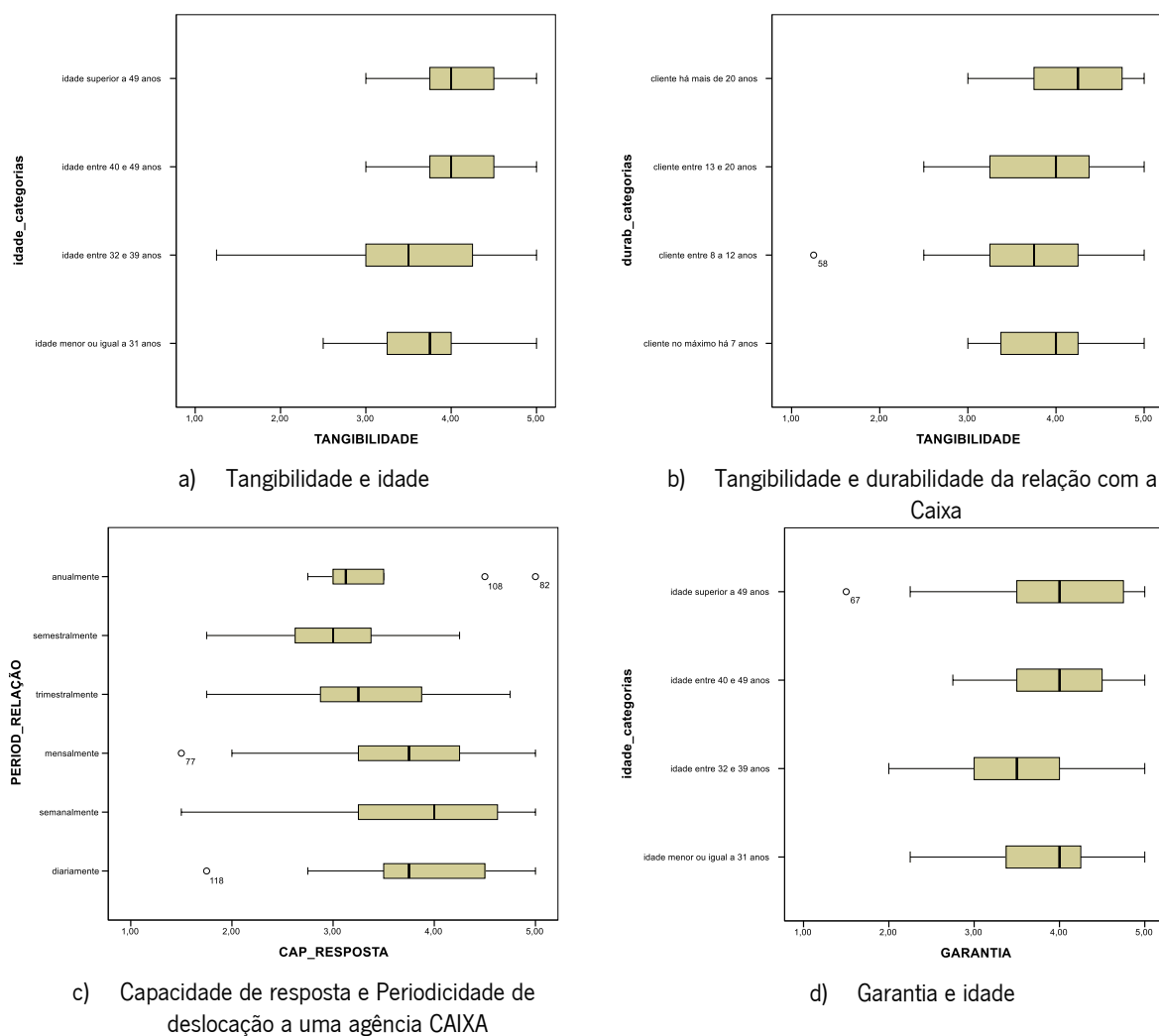


Figura 15: Boxplots das diferenças relevantes

### 6.3 Síntese da análise

No global, a apreciação feita à qualidade de serviço da CAIXA é positiva em todas as dimensões: tangibilidade, fiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia.

Ainda assim, é interessante realçar que no caso específico da tangibilidade, da capacidade de resposta e da garantia é possível identificar diferenças quando se considera o grupo de idades do cliente CAIXA (nas 3 dimensões), o grupo de durabilidade da sua relação com a CAIXA (apenas na tangibilidade), e a periodicidade de deslocação a uma agência da CAIXA (apenas na garantia).

Apesar de uma avaliação positiva nota-se alguma percentagem elevada de respostas negativas e neutras, concernente a registos, prazos, rapidez e filas de espera.





## 7 PROPOSTA DE MELHORIA DE DESEMPENHO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO

Tomando por base o estudo efetuado foi possível identificar oportunidades para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos clientes da CAIXA. Assim, apresentam-se de seguida as medidas propostas.

### ***Balcão Atendimento:***

- Durante o levantamento dos dados verificou-se que os serviços prestados neste *balcão* são geralmente longos. Para além de prestar informações, existem muitos formulários para preencher manualmente. Isto poderá dever-se ao baixo grau de instrução por parte de alguns clientes, pelo que se propõe a centralização da informação digital (disponibilização online de formulários) a ser preenchido pelo funcionário.
- Implementar a digitalização da documentação, a fim de reduzir a quantidade de papéis, contratos e documentos trocados entre os setores, diminuindo assim a possibilidade de perda, extravio ou danos das informações. Desta forma, quase todas as informações e documentos recebidos no balcão *front office* poderão ser enviados aos outros setores através de sistemas e *emails*. Esta mudança irá permitir uma maior organização e uma melhoria na eficiência e estrutura do arquivo.
- Criar um posto de atendimento situado junto à máquina de senhas. Este colaborador terá como funções, além de fazer uma triagem (orientar na escolha do tipo de senha de acordo com o serviço, verificar a validade dos documentos de identificação, prestar apoio ao cliente no preenchimento de formulários, confirmar se o cliente reúne a totalidade dos documentos necessários, entre outras), prestar diversas informações de modo a evitar que o cliente retire uma senha, desnecessariamente.
- No período em observação verificou-se que o balcão não tem permissão para visualizar a assinatura digital do cliente, tendo o funcionário que se deslocar ao *Balcão Caixa* para conferir a assinatura. Isto atrasa o atendimento, criando situações de mal-estar tanto para o cliente que aguarda a conferência da sua assinatura como para o cliente que vê o seu atendimento interrompido aquando dessa verificação. Assim, sugere-se essa autorização.

### **Balcão Caixa.**

- Durante o trabalho de campo verificou-se uma grande afluência de clientes com o propósito de depositar valores e/ou cheques, pelo que se propõe a implementação de três novas modalidades de depósito:
  - Depósito por envelope direto - criação de um cofre onde o cliente depositará diretamente um envelope que irá conter o talão, os valores e/ou cheques. Deste modo, no final do expediente o Caixa fará o lançamento na conta respectiva, com a supervisão de um sistema de videovigilância.
  - Depósito no multibanco - adquirir caixas automáticas internas do banco (*ATM*) disponibilizando, além de depósitos e outros, atualizações de cadernetas, particularmente nas agências com maior afluência.
  - Depósitos no *back office* - depósitos avultados e movimentos de empresas, salvaguardando assim, a sua exposição.
- Nos períodos de maior afluência e horas de almoço, substituir e/ou reforçar com outros colaboradores do *back office* ou da Sede.
- *Internet banking* – disponibilizar computadores dentro das agências que permitam efetuar consultas, transferências, entre outros movimentos.
- Uniformizar o serviço de senhas de forma a que cada letra corresponda à mesma função em qualquer agência, conforme a Tabela 28:

Tabela 28: Uniformização do serviço de senhas

Senhas	Função
A	Atendimento
B	Depósitos, levantamentos, câmbios, etc.
C	<i>Western Union</i>
D	Emigrantes
E	Empresas
P	Prioridade

Finalmente sugere-se o desenvolvimento de ações de formação destinadas aos colaboradores do *front office*, principalmente sobre gestão da qualidade, onde poderão adquirir conhecimentos sobre 5S, melhorar a comunicação entre pessoas e setores, como evitar desperdícios por forma a diminuir custos, aumentar rentabilidade, entre outros. Ao estabelecer estas melhorias, a instituição obtém um resultado final que atenda e supere as expectativas dos clientes.

## 8 CONCLUSÕES

Neste capítulo apresentam-se as principais conclusões do estudo bem como as limitações e implicações para futuros estudos com vista à melhoria do desempenho do processo de atendimento.

As instituições bancárias que pretendem ter visibilidade têm de identificar e reconhecer as necessidades dos clientes. A primeira impressão é fundamental para a satisfação dos mesmos que esperam dos funcionários de atendimento rapidez e eficiência dos serviços.

Com o presente trabalho foi possível observar o processo de atendimento no *Balcão front office*, o tempo de espera nas filas e avaliar a perceção dos clientes da Caixa Económica de Cabo Verde - CAIXA.

Pretendeu-se analisar a situação atual da instituição de forma a identificar problemas, ineficiências e, através desse diagnóstico e aplicação de *benchmarking*, delinear estratégias assentes numa melhoria da qualidade de serviço prestado aos clientes.

A pesquisa foi desenvolvida em três fases. Numa primeira fase, analisou-se, simultaneamente, a qualidade da prestação do serviço e o tempo de espera nas filas, numa segunda fase, o inquérito de satisfação de clientes e na terceira fase, as entrevistas.

Devido ao número elevado de dados e as limitações de tempo, optou-se por analisar os clientes tipo B e tipo C, por apresentarem uma maior afluência nas agências, ao longo das pesquisas. Esta opção verifica-se também para o estudo mais detalhado da agência Fazenda.

A análise dos dados sobre a fila de espera permitiu verificar que os tempos entre chegadas consecutivas são bem modelados por uma distribuição exponencial. Entretanto, verificou-se fraca aproximação dos tempos de atendimento ao modelo exponencial. A análise desses dados permitiu obter indicadores de desempenho para avaliar a qualidade de serviço oferecido pela CAIXA aos seus clientes.

Com esta pesquisa, verificou-se que, no global, na agência Fazenda, a qualidade do ajustamento dos dados à distribuição normal é fraca.

Relativamente ao questionário para a perceção de desempenho dos serviços da CAIXA, a análise dos dados permitiu concluir que no geral a apreciação feita à qualidade de serviço da CAIXA é positiva em todas as dimensões. Contudo, identificaram-se respostas positivas com valores abaixo dos 50%, algumas respostas negativas com percentagens relativamente altas e máximo de 38.58% de resposta

neutra nas seguintes dimensões: fiabilidade, capacidade de resposta, garantia e empatia. Essas análises sugerem:

- a) necessidade de um maior cuidado com os registos e com os prazos definidos com os clientes.
- b) maior rigor na precisão das datas, e na rapidez e prontidão nos serviços.
- c) necessidade de averiguar o problema da fila de espera no atendimento.
- d) ponderar o horário conveniente para todos os clientes e maior atenção às necessidades destes.

De salientar que no caso específico da tangibilidade, da capacidade de resposta e da garantia é possível identificar diferenças quando se considera o grupo de idades do cliente CAIXA (nas 3 dimensões), o grupo de durabilidade da sua relação com a CAIXA (apenas na tangibilidade), e a periodicidade de deslocação a uma agência de CAIXA (apenas na garantia). No caso particular da idade, os resultados sugerem o grupo dos mais jovens como sendo mais críticos nas suas perceções de qualidade de serviço. Requer uma atenção mais cuidada por parte da instituição.

O objetivo principal deste trabalho é propor melhorias de desempenho do processo de atendimento da CAIXA. Assim, após a análise dos resultados e com recurso ao *benchmarking*, o trabalho propõe melhorias como: centralizar a informação digital, digitalizar documentação, reforçar os colaboradores do *front office* com outros funcionários devidamente capacitados, implementar outras formas de depósito inclusive através de caixas eletrónicas, incentivar o uso da *internet banking*, uniformizar as senhas, desenvolver ações de formação destinadas aos colaboradores, particularmente sobre a gestão da qualidade, entre outras.

#### *Limitações do estudo e Recomendações para estudos futuros*

Este trabalho apresenta limitações que são naturalmente desafios para investigação futura. Ao analisar os dados, reconheceu-se a necessidade de aprofundar os estudos em trabalhos futuros, concernente a:

- ✓ Análise da taxa ao longo do dia e da afluência em cada período;
- ✓ Análise dos tempos para que se possa aceitar ou rejeitar em definitivo a hipótese de que os tempos de atendimentos podem ser modelados pela distribuição exponencial.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bessant, J., Caffyn, S., & Gallagher, M. (2001). An evolutionary model of continuous improvement behaviour, *21*, 67–77.
- CAIXA. (2016). *Relatório & Contas*. Praia.
- Campos, J. D. P. (2009). *Mapeamento de processos: uma estratégia vencedora*. UNICAMP.
- Campos, V. F. (2014). *TQC Controle da Qualidade Total No estilo Japonês* (9ª). FALCONI.
- Carpinetti, L. (2000a). Proposta de um modelo conceitual para o desdobramento de melhorias estratégicas. *Gestão & Produção*, *7*(1), 29–42. <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2000000100003>
- Carpinetti, L. (2000b). *Uma Proposta para o Processo de Identificação e Desdobramento de Melhorias da Manufatura : Uma Abordagem Estratégica*. Universidade de S. Paulo.
- Castagna, P. G. L. (2012). *O Impacto dos Tempos de Espera em Filas de Atendimento na Satisfação do Cliente no Segmento Bancário*. Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Costa, M. (2016). *Empresas do Norte de Portugal Cerrtificadas pela ISO 9001:2008 Dificuldades no processo de implementação do sistema de gestão da qualidade e benefícios decorrentes*. Instituto Politécnico de Viana do Castelo.
- Cronin, J., & Taylor, S. (2015). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension. *Journal of Marketing* , (March). <https://doi.org/10.2307/1252296>
- De Sousa, A., Santana, L., & Trigo, A. (2015). Qualidade Do Atendimento Ao Cliente: Um Grande Diferencial Competitivo Para As Organizações. *Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu*, *2*(2), 155–172.
- Freitas, A. (2009). Um modelo para avaliação e classificação da Qualidade de serviços bancários segundo a percepção dos clientes, (May). <https://doi.org/10.13140/2.1.3969.5366>
- Freitas, J. (2012). *Organização e melhoria do desempenho do centro de manutenção de apoio às linhas de montagem de autorrádios*. Universidade do Minho.
- Gerolamo, M. (2003). *Proposta de Sistematização para o Processo de Gestão de Melhorias e Mudanças de Desempenho*. Universidade de S. Paulo.
- Guerreiro, L. (2016). *Estudo da Satisfação dos Clientes no Setor Bancário : Um caso aplicado Standard Bank no Lubango*. Universidade Aberta.
- Günther, F. (2007). Filas de Espera em Ambientes de Consumo: Validação de uma Escala para Medir Incômodo. *XXXI Encontro Da Anpad*, 1–11.

- Harrington, H. J. (1993). *Aperfeiçoando Processos Empresariais - Estratégia Revolucionária para o Aperfeiçoamento da Qualidade, da Produtividade e da Competividade*. Makron Books.  
<https://doi.org/757212>
- Henning, G., & Rosin, C. (2014). Gestão de Qualidade no Atendimento em uma Instituição Bancária em Rio Negrinho. *Ágora. Revista de Divulgação Científica*, v. 19, N. 2, 64–82.
- IPQ. (2015a). Norma Portuguesa EN ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade, Fundamentos e Vocabulário. Caparica; Instituto Português da Qualidade.
- IPQ. (2015b). Norma Portuguesa EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade, Requisitos. Caparica; Instituto Português da Qualidade.
- Leal, F. (2003). Um Diagnóstico Do Processo De Mapeamento Do Processo E Simulação. *ENEGEP ABEPRO*.
- Leitão, D. (2014). *Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial*. Instituto politécnico do Porto.
- Leite, N. (2013). *Cirurgia de ambulatório: experiência e satisfação do utente*. Universidade do Minho.
- Machado, M. (2014). *Avaliação da Qualidade de Serviço Percebida e da Satisfação dos Clientes: O caso EDP Distribuição*. Universidade Fernando Pessoa - Porto.
- Maia, J. (2010). *Gestão e otimização do processo de atendimento bancário*. Faculdade de Economia de Brasília.
- Malhotra, N., & Mukherjee, A. (2004). The relative influence of organisational commitment and job satisfaction on service quality of customer-contact employees in banking call centres. *Journal of Services Marketing*, Vol. 18(Issue: 3, p.162–174, <https://doi.org/10.1108/08876040410536477>).
- Marchline, C., & Serson, F. (2014). *Um estudo de filas de espera e qualidade de atendimento em agências bancárias paulistas*. S. Paulo.
- Marques, M. B. P. de S. M. (2012). *A Satisfação do cliente de serviços de informação: as bibliotecas públicas da região centro*. Universidade de Coimbra. Retrieved from <https://alpha.sib.uc.pt/?q=content/satisfação-do-cliente-de-serviços-de-informação-bibliotecas-públicas-da-região-centro>
- Mattiello, A. (2001). *Fatores da Satisfação com o Atendimento Bancário Dispensado aos Clientes Especiais do Banco do Brasil em Campo Grande - MS*.
- MGQ CAIXA. (2013).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2004). *Qualitative Data Analysis: an Expanded Sourcebook*. Sage Publications.

- Motta, G. da S., & Nascimento, D. R. L. do. (2011). Qualidade em serviços de atendimento ao consumidor (SAC): Uma avaliação utilizando a escala Servqual e os critérios do Inmetro. *Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*, 9(3), 565–584.
- Noivo, R. M. (2013). *Avaliação da Percepção da Qualidade de um Serviço de Apoio no Ensino Superior*: Universidade do Porto.
- Paiva, G. A. S. (2013). *Avaliação da Qualidade dos Serviços no Setor Bancário Português - Banca a Retalho*. Faculdade de Economia do Porto. Retrieved from <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/69972>
- Paiva, J. S., Gotti, N. B., & Arruda, A. C. (2015). Análise Da Gestão no Tempo De Fila Do Caixa Em Agências Bancárias, 5, 1–10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Paulino, M. (2003). *Gerenciamento por Processos em um Banco de desenvolvimento*. Universidade de S. Paulo - Mestrado Engenheiro de Produção - Área Mecânica.
- Pinto, A. (2009). *A Importância da Orientação para o Cliente na Lealdade dos Clientes de Serviços de TI: Estudo do Caso everts*. Universidade de Coimbra.
- Pires, A. (2012). *Sistemas de Gestão da Qualidade - Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*. (M. Robalo, Ed.) (1ª Edição). Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Rafael, B., & Matos, A. De. (2015). *Relatório de estágio Marketing de serviços e a satisfação do cliente na empresa MedicineOne*.
- Ribeiro, S. I. M. C. P. (2012). *Os benefícios e as dificuldades na certificação da qualidade Norma NP EN ISO 9001 : 2008*.
- Santos, M., Ramos, D., Luís, A., Rebelo, M., Pereira, M., & Vale, S. (2013). *Sistemas Integrados de Gestão - Qualidade, Ambiente e Segurança* (2ª Edição). Porto.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2008). *Research Methods for Business Students. Research methods for business students*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Schlickmann, A. P., Werlang, N. B., Flach, R. O., & Paulus, C. (2013). Qualidade do Atendimento x Satisfação dos Clientes: Um Diagnóstico de uma Agência Bancária.
- Silva, L. C. (2015). *Gestão e Melhoria de Processos: Canceitos, Técnicas e Ferramentas* (1ª Edição). Brasport.
- Sousa, F. (2011). *Satisfação de Clientes - O Caso de Uma Empresa Industrial* - Universidade de

Coimbra - Mestrado em Marketing.

*Um Diagnóstico Do Processo De Mapeamento Do Processo e Simulação.* (2003).

Vieira, A. (2009). *Proposta de Sistema de Reconhecimento da Qualidade do Atendimento no Crédito à Habitação.* Universidade Nova de Lisboa - Mestrado em Estatística e Gestão de Informação.

Viviani, A. N. A. K. (2007). *Qualidade no Atendimento: Os meios de Auto-atendimento fazem parte do Atendimento de Excelência?* Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

www.caixa.cv. (2017).

Yin, R. (2010). *Estudo de caso: planeamento e métodos* (2ª Edição). Porto Alegre: Bookman, 2001.



## **ANEXOS**

ANEXO I – Tempos de chegada e tempos de atendimento (agências Fazenda e Palmarejo)

ANEXO II – Questionário de satisfação de serviço

ANEXO III – Entrevista aos bancos



## ANEXO I – TEMPOS DE CHEGADA E TEMPOS DE ATENDIMENTO (AGÊNCIAS FAZENDA E PALMAREJO)

Data	Agência	Tipo	Nº	Hora chegada	Cx	Inic. Atend.	Fim Atend.	Tempo Espera	Tempo Atend	Tempo no sistema	Int. entre chegadas
24/fev	Fazenda	B	36	8:54:00	4	9:07:00	9:09:00	0:13:00	0:02:00	0:15:00	0:05:00
24/fev	Fazenda	B	37	8:59:00	3	9:07:00	9:10:00	0:08:00	0:03:00	0:11:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	38	9:01:00	5	9:08:00	9:11:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:04:00
24/fev	Fazenda	B	39	9:05:00	6	9:09:00	9:11:00	0:04:00	0:02:00	0:06:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	40	9:05:10	4	9:09:00	9:10:00	0:03:50	0:01:00	0:04:50	0:04:50
24/fev	Fazenda	B	41	9:10:00	3	9:10:00	9:12:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	C	2	9:10:00	5	9:11:00	9:13:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	E	3	9:10:00	3	9:21:00	9:27:00	0:11:00	0:06:00	0:17:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	Prior		9:11:00	6	9:11:00	9:16:00	0:00:00	0:05:00	0:05:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	42	9:11:10	4	9:12:00	9:14:00	0:00:50	0:02:00	0:02:50	0:00:20
24/fev	Fazenda	B	44	9:11:30	4	9:19:00	9:20:00	0:07:30	0:01:00	0:08:30	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	45	9:11:40	5	9:19:00	9:22:00	0:07:20	0:03:00	0:10:20	0:01:20
24/fev	Fazenda	B	46	9:13:00	4	9:22:00	9:25:00	0:09:00	0:03:00	0:12:00	0:05:00
24/fev	Fazenda	B	47	9:18:00	5	9:22:00	9:23:00	0:04:00	0:01:00	0:05:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	49	9:20:00	5	9:23:00	9:39:00	0:03:00	0:16:00	0:19:00	0:03:00
24/fev	Fazenda	B	50	9:23:00	4	9:25:00	9:26:00	0:02:00	0:01:00	0:03:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	51	9:24:00	4	9:26:00	9:29:00	0:02:00	0:03:00	0:05:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	52	9:26:00	4	9:30:00	9:33:00	0:04:00	0:03:00	0:07:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	53	9:27:00	3	9:31:00	9:32:00	0:04:00	0:01:00	0:05:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	54	9:28:00	4	9:33:00	9:36:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	55	9:30:00	4	9:36:00	9:39:00	0:06:00	0:03:00	0:09:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	56	9:31:00	4	9:37:00	9:40:00	0:06:00	0:03:00	0:09:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	E	5	9:32:00	3	9:33:00	9:35:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	57	9:32:00	3	9:40:00	9:46:00	0:08:00	0:06:00	0:14:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	E	6	9:33:00	3	9:35:00	9:39:00	0:02:00	0:04:00	0:06:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	58	9:33:00	4	9:42:00	9:43:00	0:09:00	0:01:00	0:10:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	59	9:33:00	4	9:44:00	9:46:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	60	9:34:00	3	9:46:00	9:49:00	0:12:00	0:03:00	0:15:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	Prior		9:36:00	6	9:36:00	9:41:00	0:00:00	0:05:00	0:05:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	62	9:36:00	4	9:49:00	9:51:00	0:13:00	0:02:00	0:15:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	Prior		9:37:00	5	9:37:00	9:49:00	0:00:00	0:12:00	0:12:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	63	9:37:00	3	9:50:00	9:52:00	0:13:00	0:02:00	0:15:00	0:04:00
24/fev	Fazenda	Prior		9:41:00	6	9:41:00	9:43:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	64	9:42:00	3	9:54:00	9:55:00	0:12:00	0:01:00	0:13:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	65	9:44:00	3	9:55:00	10:02:00	0:11:00	0:07:00	0:18:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	66	9:46:00	6	9:56:00	9:58:00	0:10:00	0:02:00	0:12:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	67	9:46:00	4	9:57:00	10:02:00	0:11:00	0:05:00	0:16:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	68	9:47:00	5	9:58:00	10:03:00	0:11:00	0:05:00	0:16:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	69	9:47:00	5	10:01:00	10:02:00	0:14:00	0:01:00	0:15:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	70	9:48:00	4	10:02:00	10:07:00	0:14:00	0:05:00	0:19:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	Prior		9:50:00	6	9:50:00	9:53:00	0:00:00	0:03:00	0:03:00	0:03:00
24/fev	Fazenda	Prior		9:53:00	6	9:53:00	9:56:00	0:00:00	0:03:00	0:03:00	0:04:00
24/fev	Fazenda	B	76	9:57:00	5	10:04:00	10:05:00	0:07:00	0:01:00	0:08:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	Prior		9:58:00	6	9:58:00	10:04:00	0:00:00	0:06:00	0:06:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	77	9:59:00	6	10:05:00	10:09:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	C	3	10:01:00	5	10:05:00	10:11:00	0:04:00	0:06:00	0:10:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	78	10:02:00	4	10:07:00	10:09:00	0:05:00	0:02:00	0:07:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	79	10:02:00	5	10:05:00	10:11:00	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	80	10:02:00	4	10:09:00	10:10:00	0:07:00	0:01:00	0:08:00	0:01:00

24/fev	Fazenda	E	7	10:03:00	3	10:05:00	10:13:00	0:02:00	0:08:00	0:10:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	81	10:03:00	6	10:12:00	10:15:00	0:09:00	0:03:00	0:12:00	0:05:00
24/fev	Fazenda	B	82	10:08:00	4	10:12:00	10:14:00	0:04:00	0:02:00	0:06:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	Prior		10:09:00	6	10:09:00	10:12:00	0:00:00	0:03:00	0:03:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	E	8	10:10:00	3	10:13:00	10:24:00	0:03:00	0:11:00	0:14:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	83	10:11:00	4	10:14:00	10:16:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	84	10:12:00	3	10:24:00	10:26:00	0:12:00	0:02:00	0:14:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	C	4	10:14:00	4	10:17:00	10:25:00	0:03:00	0:08:00	0:11:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	85	10:15:00	5	10:16:00	10:18:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	86	10:16:00	6	10:17:00	10:21:00	0:01:00	0:04:00	0:05:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	87	10:17:00	5	10:18:00	10:20:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	88	10:19:00	5	10:21:00	10:27:00	0:02:00	0:06:00	0:08:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	89	10:19:10	5	10:22:00	10:24:00	0:02:50	0:02:00	0:04:50	0:02:50
24/fev	Fazenda	Prior		10:22:00	6	10:22:00	10:23:00	0:00:00	0:01:00	0:01:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	Prior		10:23:00	6	10:23:00	10:26:00	0:00:00	0:03:00	0:03:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	90	10:23:00	4	10:26:00	10:32:00	0:03:00	0:06:00	0:09:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	91	10:23:10	3	10:27:00	10:30:00	0:03:50	0:03:00	0:06:50	0:02:50
24/fev	Fazenda	Prior		10:26:00	6	10:26:00	10:28:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	Prior		10:28:00	6	10:28:00	10:33:00	0:00:00	0:05:00	0:05:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	C	5	10:28:00	4	10:35:00	10:41:00	0:07:00	0:06:00	0:13:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	92	10:29:00	3	10:31:00	10:35:00	0:02:00	0:04:00	0:06:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	93	10:30:00	5	10:31:00	10:32:00	0:01:00	0:01:00	0:02:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	94	10:31:00	5	10:32:00	10:37:00	0:01:00	0:05:00	0:06:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	95	10:31:10	3	10:35:00	10:39:00	0:03:50	0:04:00	0:07:50	0:00:50
24/fev	Fazenda	B	96	10:32:00	6	10:37:00	10:41:00	0:05:00	0:04:00	0:09:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	E	9	10:32:00	3	10:39:00	10:50:00	0:07:00	0:11:00	0:18:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	97	10:33:00	5	10:39:00	10:41:00	0:06:00	0:02:00	0:08:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	Prior		10:35:00	6	10:35:00	10:37:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	98	10:36:00	5	10:42:00	10:46:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	99	10:38:00	4	10:45:00	10:49:00	0:07:00	0:04:00	0:11:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	100	10:38:10	5	10:46:00	10:51:00	0:07:50	0:05:00	0:12:50	0:02:50
24/fev	Fazenda	Prior		10:41:00	6	10:41:00	10:42:00	0:00:00	0:01:00	0:01:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	101	10:41:00	4	10:50:00	10:56:00	0:09:00	0:06:00	0:15:00	0:14:00
24/fev	Fazenda	B	102	10:55:00	3	10:59:00	11:01:00	0:04:00	0:02:00	0:06:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	103	10:57:00	4	11:00:00	11:02:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	104	10:59:00	5	11:00:00	11:03:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	105	11:00:00	6	11:02:00	11:03:00	0:02:00	0:01:00	0:03:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	106	11:00:10	5	11:03:00	11:07:00	0:02:50	0:04:00	0:06:50	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	107	11:00:20	3	11:02:00	11:04:00	0:01:40	0:02:00	0:03:40	0:00:40
24/fev	Fazenda	B	108	11:01:00	6	11:03:00	11:08:00	0:02:00	0:05:00	0:07:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	E	10	11:02:00	3	11:04:00	11:06:00	0:02:00	0:02:00	0:04:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	109	11:03:00	4	11:03:00	11:09:00	0:00:00	0:06:00	0:06:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	E	11	11:03:00	3	11:06:00	11:29:00	0:03:00	0:23:00	0:26:00	0:04:00
24/fev	Fazenda	B	110	11:07:00	5	11:08:00	11:13:00	0:01:00	0:05:00	0:06:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	111	11:08:00	6	11:09:00	11:12:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:08:00
24/fev	Fazenda	B	112	11:16:00	6	11:17:00	11:20:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	113	11:17:00	4	11:18:00	11:19:00	0:01:00	0:01:00	0:02:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	114	11:19:00	6	11:20:00	11:23:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	115	11:20:00	5	11:20:00	11:24:00	0:00:00	0:04:00	0:04:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	C	6	11:21:00	4	11:22:00	11:31:00	0:01:00	0:09:00	0:10:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	118	11:21:00	5	11:27:00	11:34:00	0:06:00	0:07:00	0:13:00	0:08:00
24/fev	Fazenda	B	119	11:29:00	4	11:33:00	11:41:00	0:04:00	0:08:00	0:12:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	E	12	11:31:00	3	11:32:00	11:40:00	0:01:00	0:08:00	0:09:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	Prior		11:32:00	6	11:32:00	11:39:00	0:00:00	0:07:00	0:07:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	120	11:32:00	5	11:35:00	11:40:00	0:03:00	0:05:00	0:08:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	121	11:32:10	5	11:40:00	11:42:00	0:07:50	0:02:00	0:09:50	0:03:50
24/fev	Fazenda	B	122	11:36:00	3	11:40:00	11:42:00	0:04:00	0:02:00	0:06:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	123	11:38:00	5	11:42:00	11:44:00	0:04:00	0:02:00	0:06:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	124	11:39:00	6	11:40:00	11:44:00	0:01:00	0:04:00	0:05:00	0:04:00
24/fev	Fazenda	B	125	11:43:00	5	11:45:00	11:48:00	0:02:00	0:03:00	0:05:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	126	11:43:00	6	11:44:00	11:45:00	0:01:00	0:01:00	0:02:00	0:05:00
24/fev	Fazenda	B	127	11:48:00	5	11:49:00	11:53:00	0:01:00	0:04:00	0:05:00	0:00:20
24/fev	Fazenda	B	129	11:48:20	6	11:51:00	11:54:00	0:02:40	0:03:00	0:05:40	0:04:40
24/fev	Fazenda	B	130	11:53:00	5	11:54:00	11:56:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	131	11:53:10	6	11:56:00	11:58:00	0:02:50	0:02:00	0:04:50	0:00:50
24/fev	Fazenda	Prior		11:54:00	6	11:54:00	11:56:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:01:00

24/fev	Fazenda	B	132	11:55:00	5	11:57:00	12:05:00	0:02:00	0:08:00	0:10:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	133	11:56:00	3	11:58:00	12:00:00	0:02:00	0:02:00	0:04:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	134	11:57:00	3	12:00:00	12:07:00	0:03:00	0:07:00	0:10:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	Prior		11:58:00	6	11:58:00	12:00:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	135	11:59:00	6	12:09:00	12:11:00	0:10:00	0:02:00	0:12:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	136	11:59:10	3	12:09:00	12:13:00	0:09:50	0:04:00	0:13:50	0:00:50
24/fev	Fazenda	Prior		12:00:00	6	12:00:00	12:02:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	Prior		12:02:00	6	12:02:00	12:05:00	0:00:00	0:03:00	0:03:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	137	12:03:00	6	12:12:00	12:16:00	0:09:00	0:04:00	0:13:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	C	9	12:03:00	4	12:14:00	12:19:00	0:11:00	0:05:00	0:16:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	Prior		12:05:00	6	12:05:00	12:07:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	Prior		12:07:00	6	12:07:00	12:09:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	139	12:08:00	4	12:20:00	12:22:00	0:12:00	0:02:00	0:14:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	140	12:09:00	6	12:25:00	12:29:00	0:16:00	0:04:00	0:20:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	141	12:11:00	4	12:23:00	12:27:00	0:12:00	0:04:00	0:16:00	0:08:00
24/fev	Fazenda	Prior		12:19:00	6	12:19:00	12:21:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	142	12:19:00	4	12:27:00	12:31:00	0:08:00	0:04:00	0:12:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	143	12:21:00	6	12:29:00	12:32:00	0:08:00	0:03:00	0:11:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	Prior		12:22:00	6	12:22:00	12:25:00	0:00:00	0:03:00	0:03:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	144	12:23:00	3	12:30:00	12:32:00	0:07:00	0:02:00	0:09:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	145	12:25:00	4	12:31:00	12:33:00	0:06:00	0:02:00	0:08:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	146	12:26:00	4	12:33:00	12:34:00	0:07:00	0:01:00	0:08:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	147	12:26:10	6	12:34:00	12:35:00	0:07:50	0:01:00	0:08:50	0:00:50
24/fev	Fazenda	B	148	12:27:00	6	12:35:00	12:37:00	0:08:00	0:02:00	0:10:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	149	12:29:00	4	12:34:00	12:35:00	0:05:00	0:01:00	0:06:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	150	12:29:10	4	12:35:00	12:37:00	0:05:50	0:02:00	0:07:50	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	151	12:29:20	3	12:35:00	12:41:00	0:05:40	0:06:00	0:11:40	0:01:40
24/fev	Fazenda	B	152	12:31:00	4	12:40:00	12:44:00	0:09:00	0:04:00	0:13:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	Prior		12:32:00	6	12:32:00	12:34:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	153	12:34:00	4	12:44:00	12:46:00	0:10:00	0:02:00	0:12:00	0:11:00
24/fev	Fazenda	B	154	12:45:00	4	12:46:00	12:47:00	0:01:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00
24/fev	Fazenda	B	155	12:48:00	4	12:51:00	12:56:00	0:03:00	0:05:00	0:08:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	156	12:50:00	4	12:56:00	12:57:00	0:06:00	0:01:00	0:07:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	157	12:50:10	3	12:55:00	12:56:00	0:04:50	0:01:00	0:05:50	0:02:50
24/fev	Fazenda	B	158	12:53:00	3	12:56:00	13:00:00	0:03:00	0:04:00	0:07:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	159	12:53:10	4	12:59:00	13:02:00	0:05:50	0:03:00	0:08:50	0:02:50
24/fev	Fazenda	B	160	12:56:00	3	13:00:00	13:03:00	0:04:00	0:03:00	0:07:00	0:03:00
24/fev	Fazenda	B	161	12:59:00	3	13:03:00	13:06:00	0:04:00	0:03:00	0:07:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	162	13:01:00	4	13:04:00	13:08:00	0:03:00	0:04:00	0:07:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	163	13:01:10	3	13:06:00	13:09:00	0:04:50	0:03:00	0:07:50	0:00:50
24/fev	Fazenda	B	164	13:02:00	4	13:08:00	13:12:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	165	13:02:10	5	13:07:00	13:13:00	0:04:50	0:06:00	0:10:50	0:00:50
24/fev	Fazenda	B	166	13:03:00	4	13:12:00	13:16:00	0:09:00	0:04:00	0:13:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	167	13:03:10	5	13:13:00	13:14:00	0:09:50	0:01:00	0:10:50	0:02:50
24/fev	Fazenda	B	168	13:06:00	5	13:14:00	13:18:00	0:08:00	0:04:00	0:12:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	169	13:07:00	5	13:18:00	13:23:00	0:11:00	0:05:00	0:16:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	170	13:08:00	4	13:23:00	13:29:00	0:15:00	0:06:00	0:21:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	171	13:09:00	5	13:23:00	13:25:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	172	13:09:10	5	13:25:00	13:27:00	0:15:50	0:02:00	0:17:50	0:01:50
24/fev	Fazenda	C	10	13:11:00	4	13:29:00	13:34:00	0:18:00	0:05:00	0:23:00	0:00:00
24/fev	Fazenda	B	173	13:11:00	5	13:30:00	13:32:00	0:19:00	0:02:00	0:21:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	174	13:12:00	5	13:32:00	13:33:00	0:20:00	0:01:00	0:21:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	175	13:12:10		13:33:00	13:35:00	0:20:50	0:02:00	0:22:50	0:03:50
24/fev	Fazenda	E	11	13:16:00	4	13:34:00	13:40:00	0:18:00	0:06:00	0:24:00	0:12:00
24/fev	Fazenda	Prior		13:28:00	5	13:28:00	13:30:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	1:03:00
24/fev	Fazenda	C	13	14:31:00	6	14:48:00	14:49:00	0:17:00	0:01:00	0:18:00	0:03:00
24/fev	Fazenda	B	210	14:34:00	5	14:39:00	14:41:00	0:05:00	0:02:00	0:07:00	0:01:00
24/fev	Fazenda	B	211	14:35:00	3	14:39:00	14:45:00	0:04:00	0:06:00	0:10:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	212	14:35:10	6	14:40:00	14:44:00	0:04:50	0:04:00	0:08:50	0:00:50
24/fev	Fazenda	B	213	14:36:00	5	14:42:00	14:44:00	0:06:00	0:02:00	0:08:00	0:00:20
24/fev	Fazenda	B	215	14:36:20	5	14:44:00	14:53:00	0:07:40	0:09:00	0:16:40	0:00:40
24/fev	Fazenda	B	216	14:37:00	6	14:44:00	14:45:00	0:07:00	0:01:00	0:08:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	217	14:39:00	3	14:45:00	14:46:00	0:06:00	0:01:00	0:07:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	218	14:39:10	6	14:46:00	14:48:00	0:06:50	0:02:00	0:08:50	0:01:50
24/fev	Fazenda	B	220	14:41:00	6	14:49:00	14:54:00	0:08:00	0:05:00	0:13:00	0:02:00
24/fev	Fazenda	B	221	14:43:00	6	14:54:00	14:55:00	0:11:00	0:01:00	0:12:00	0:00:10

24/fev	Fazenda	B	222	14:43:10	6	14:55:00	14:57:00	0:11:50	0:02:00	0:13:50	0:03:50
24/fev	Fazenda	B	223	14:47:00	6	15:06:00	15:10:00	0:19:00	0:04:00	0:23:00	0:00:10
24/fev	Fazenda	B	224	14:47:10	5	14:57:00	15:01:00	0:09:50	0:04:00	0:13:50	0:00:50
24/fev	Fazenda	B	225	14:48:00	6	15:00:00	15:02:00	0:12:00	0:02:00	0:14:00	0:03:00
24/fev	Fazenda	B	226	14:51:00	6	15:02:00	15:04:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:04:00
24/fev	Fazenda	B	227	14:55:00	6	15:04:00	15:06:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	
27/fev	Fazenda	B	56	8:35:00	5	8:49:00	8:52:00	0:14:00	0:03:00	0:17:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	57	8:36:00	3	8:50:00	8:52:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	58	8:37:00	4	8:50:00	8:55:00	0:13:00	0:05:00	0:18:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	59	8:37:10	3	8:52:00	8:59:00	0:14:50	0:07:00	0:21:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	60	8:38:00	5	8:54:00	8:56:00	0:16:00	0:02:00	0:18:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	61	8:38:10	6	8:54:00	9:03:00	0:15:50	0:09:00	0:24:50	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	62	8:38:20	4	8:55:00	8:56:00	0:16:40	0:01:00	0:17:40	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	63	8:38:30	5	8:56:00	9:05:00	0:17:30	0:09:00	0:26:30	0:00:30
27/fev	Fazenda	B	64	8:39:00	4	8:56:00	8:58:00	0:17:00	0:02:00	0:19:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	65	8:39:10	4	8:58:00	8:59:00	0:18:50	0:01:00	0:19:50	0:01:50
27/fev	Fazenda	E	2	8:41:00	3	8:41:00	8:50:00	0:00:00	0:09:00	0:09:00	0:00:00
27/fev	Fazenda	B	66	8:41:00	4	8:59:00	9:05:00	0:18:00	0:06:00	0:24:00	0:00:00
27/fev	Fazenda	B	68	8:41:00	6	9:05:00	9:06:00	0:24:00	0:01:00	0:25:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	67	8:41:10	6	9:03:00	9:05:00	0:21:50	0:02:00	0:23:50	0:01:50
27/fev	Fazenda	B	69	8:43:00	5	9:05:00	9:12:00	0:22:00	0:07:00	0:29:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	70	8:44:00	6	9:06:00	9:08:00	0:22:00	0:02:00	0:24:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	71	8:46:00	3	9:06:00	9:11:00	0:20:00	0:05:00	0:25:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	72	8:46:10	6	9:09:00	9:12:00	0:22:50	0:03:00	0:25:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	73	8:47:00	4	9:10:00	9:12:00	0:23:00	0:02:00	0:25:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	74	8:47:10	3	9:11:00	9:14:00	0:23:50	0:03:00	0:26:50	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	75	8:47:20	6	9:13:00	9:15:00	0:25:40	0:02:00	0:27:40	0:03:40
27/fev	Fazenda	C	2	8:51:00	4	9:06:00	9:09:00	0:15:00	0:03:00	0:18:00	0:00:00
27/fev	Fazenda	B	77	8:51:00	4	9:14:00	9:18:00	0:23:00	0:04:00	0:27:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	78	8:52:00	6	9:16:00	9:18:00	0:24:00	0:02:00	0:26:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	79	8:52:10	5	9:18:00	9:26:00	0:25:50	0:08:00	0:33:50	0:10:50
27/fev	Fazenda	B	86	9:03:00	6	9:31:00	9:33:00	0:28:00	0:02:00	0:30:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	88	9:04:00	4	9:32:00	9:34:00	0:28:00	0:02:00	0:30:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	89	9:05:00	5	9:32:00	9:34:00	0:27:00	0:02:00	0:29:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	90	9:05:10	4	9:34:00	9:40:00	0:28:50	0:06:00	0:34:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	91	9:06:00	6	9:34:00	9:39:00	0:28:00	0:05:00	0:33:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	92	9:07:00	5	9:34:00	9:37:00	0:27:00	0:03:00	0:30:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	C	4	9:08:00	4	9:41:00	9:47:00	0:33:00	0:06:00	0:39:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	93	9:09:00	5	9:37:00	9:40:00	0:28:00	0:03:00	0:31:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	94	9:09:10	5	9:40:00	9:44:00	0:30:50	0:04:00	0:34:50	0:01:50
27/fev	Fazenda	E	4	9:11:00	3	9:32:00	9:44:00	0:21:00	0:12:00	0:33:00	0:00:00
27/fev	Fazenda	B	95	9:11:00	3	9:44:00	9:48:00	0:33:00	0:04:00	0:37:00	0:03:00
27/fev	Fazenda	B	96	9:14:00	5	9:44:00	9:48:00	0:30:00	0:04:00	0:34:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	C	3	9:15:00	5	9:29:00	9:31:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	97	9:17:00	6	9:45:00	9:50:00	0:28:00	0:05:00	0:33:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	98	9:17:10	5	9:48:00	9:49:00	0:30:50	0:01:00	0:31:50	0:03:50
27/fev	Fazenda	C	6	9:21:00	4	9:49:00	9:53:00	0:28:00	0:04:00	0:32:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	99	9:23:00	3	9:49:00	9:50:00	0:26:00	0:01:00	0:27:00	0:00:00
27/fev	Fazenda	B	100	9:23:00	5	9:50:00	9:54:00	0:27:00	0:04:00	0:31:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	101	9:24:00	3	9:50:00	9:51:00	0:26:00	0:01:00	0:27:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	102	9:24:10	3	9:51:00	9:53:00	0:26:50	0:02:00	0:28:50	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	103	9:24:20	6	9:51:00	9:56:00	0:26:40	0:05:00	0:31:40	0:01:40
27/fev	Fazenda	B	104	9:26:00	5	9:53:00	9:55:00	0:27:00	0:02:00	0:29:00	0:03:00
27/fev	Fazenda	B	106	9:29:00	4	9:53:00	9:56:00	0:24:00	0:03:00	0:27:00	0:03:00
27/fev	Fazenda	B	107	9:32:00	5	9:55:00	9:58:00	0:23:00	0:03:00	0:26:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	108	9:32:10	3	9:55:00	9:59:00	0:22:50	0:04:00	0:26:50	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	109	9:32:20	4	9:56:00	9:58:00	0:23:40	0:02:00	0:25:40	0:00:40
27/fev	Fazenda	B	110	9:33:00	6	9:57:00	10:02:00	0:24:00	0:05:00	0:29:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	114	9:35:00	4	9:59:00	10:02:00	0:24:00	0:03:00	0:27:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	115	9:37:00	3	9:59:00	10:01:00	0:22:00	0:02:00	0:24:00	0:05:00
27/fev	Fazenda	B	117	9:42:00	5	9:59:00	10:01:00	0:17:00	0:02:00	0:19:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	118	9:43:00	5	10:01:00	10:08:00	0:18:00	0:07:00	0:25:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	119	9:44:00	3	10:01:00	10:02:00	0:17:00	0:01:00	0:18:00	0:00:30
27/fev	Fazenda	B	120	9:44:30	4	10:02:00	10:08:00	0:17:30	0:06:00	0:23:30	0:00:30
27/fev	Fazenda	B	121	9:45:00	3	10:02:00	10:03:00	0:17:00	0:01:00	0:18:00	0:03:00
27/fev	Fazenda	B	122	9:48:00	3	10:03:00	10:04:00	0:15:00	0:01:00	0:16:00	0:07:00

27/fev	Fazenda	B	124	9:55:00	3	10:04:00	10:05:00	0:09:00	0:01:00	0:10:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	125	9:56:00	6	10:04:00	10:06:00	0:08:00	0:02:00	0:10:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	126	9:58:00	3	10:05:00	10:08:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	127	9:59:00	6	10:06:00	10:11:00	0:07:00	0:05:00	0:12:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	128	9:59:10	5	10:08:00	10:10:00	0:08:50	0:02:00	0:10:50	0:02:50
27/fev	Fazenda	B	129	10:02:00	4	10:08:00	10:11:00	0:06:00	0:03:00	0:09:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	130	10:03:00	3	10:08:00	10:09:00	0:05:00	0:01:00	0:06:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	131	10:03:10	4	10:11:00	10:14:00	0:07:50	0:03:00	0:10:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	132	10:04:00	5	10:12:00	10:15:00	0:08:00	0:03:00	0:11:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	133	10:04:10	6	10:10:11	10:12:00	0:06:01	0:01:49	0:07:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	134	10:05:00	3	10:11:00	10:15:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	135	10:05:10	6	10:12:00	10:17:00	0:06:50	0:05:00	0:11:50	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	136	10:05:20	5	10:15:00	10:19:00	0:09:40	0:04:00	0:13:40	0:04:40
27/fev	Fazenda	B	137	10:10:00	4	10:15:00	10:18:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	138	10:10:10	3	10:16:00	10:22:00	0:05:50	0:06:00	0:11:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	139	10:11:00	6	10:18:00	10:21:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	140	10:11:10	5	10:19:00	10:24:00	0:07:50	0:05:00	0:12:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	141	10:12:00	3	10:25:00	10:28:00	0:13:00	0:03:00	0:16:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	142	10:12:10	5	10:25:00	10:31:00	0:12:50	0:06:00	0:18:50	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	143	10:12:20	3	10:31:00	10:36:00	0:18:40	0:05:00	0:23:40	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	144	10:12:30	5	10:33:00	10:38:00	0:20:30	0:05:00	0:25:30	0:04:30
27/fev	Fazenda	B	145	10:17:00	4	10:37:00	10:39:00	0:20:00	0:02:00	0:22:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	146	10:19:00	4	10:39:00	10:45:00	0:20:00	0:06:00	0:26:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	147	10:19:10	3	10:40:00	10:44:00	0:20:50	0:04:00	0:24:50	0:01:50
27/fev	Fazenda	B	148	10:21:00	5	10:40:00	10:43:00	0:19:00	0:03:00	0:22:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	149	10:21:10	5	10:44:00	10:47:00	0:22:50	0:03:00	0:25:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	150	10:22:00	3	10:55:00	10:59:00	0:33:00	0:04:00	0:37:00	0:03:00
27/fev	Fazenda	C	7	10:25:00	6	10:34:00	10:41:00	0:09:00	0:07:00	0:16:00	0:00:00
27/fev	Fazenda	B	151	10:25:00	4	11:01:00	11:06:00	0:36:00	0:05:00	0:41:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	C	8	10:26:00	6	10:51:00	10:56:00	0:25:00	0:05:00	0:30:00	0:00:00
27/fev	Fazenda	B	152	10:26:00	5	11:03:00	11:12:00	0:37:00	0:09:00	0:46:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	153	10:26:10	6	11:05:00	11:11:00	0:38:50	0:06:00	0:44:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	154	10:27:00	4	11:13:00	11:19:00	0:46:00	0:06:00	0:52:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	155	10:27:10	5	11:18:00	11:22:00	0:50:50	0:04:00	0:54:50	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	156	10:27:20	3	11:23:00	11:28:00	0:55:40	0:05:00	1:00:40	0:01:40
27/fev	Fazenda	B	158	10:29:00	4	11:27:00	11:31:00	0:58:00	0:04:00	1:02:00	0:04:00
27/fev	Fazenda	B	160	10:33:00	6	11:28:00	11:33:00	0:55:00	0:05:00	1:00:00	0:05:00
27/fev	Fazenda	B	166	10:38:00	6	11:47:00	11:51:00	1:09:00	0:04:00	1:13:00	0:05:00
27/fev	Fazenda	B	172	10:43:00	5	11:41:00	11:48:00	0:58:00	0:07:00	1:05:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	173	10:44:00	3	11:47:00	11:51:00	1:03:00	0:04:00	1:07:00	0:07:00
27/fev	Fazenda	B	179	10:51:00	5	11:49:00	11:52:00	0:58:00	0:03:00	1:01:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	180	10:53:00	4	11:51:00	11:55:00	0:58:00	0:04:00	1:02:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	181	10:54:00	6	11:52:00	11:53:00	0:58:00	0:01:00	0:59:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	182	10:55:00	5	11:52:00	11:54:00	0:57:00	0:02:00	0:59:00	0:00:20
27/fev	Fazenda	B	184	10:55:20	5	11:54:00	11:57:00	0:58:40	0:03:00	1:01:40	0:00:40
27/fev	Fazenda	B	185	10:56:00	6	11:54:00	11:58:00	0:58:00	0:04:00	1:02:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	186	10:58:00	3	11:54:00	11:59:00	0:56:00	0:05:00	1:01:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	187	10:58:10	4	11:55:00	11:58:00	0:56:50	0:03:00	0:59:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	188	10:59:00	4	11:58:00	11:59:00	0:59:00	0:01:00	1:00:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	190	11:00:00	4	11:59:00	12:00:00	0:59:00	0:01:00	1:00:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	191	11:00:10	3	11:59:00	12:02:00	0:58:50	0:03:00	1:01:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	192	11:01:00	6	11:59:00	12:02:00	0:58:00	0:03:00	1:01:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	193	11:02:00	6	12:01:00	12:04:00	0:59:00	0:03:00	1:02:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	196	11:03:00	3	12:02:00	12:03:00	0:59:00	0:01:00	1:00:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	197	11:03:10	4	12:02:00	12:04:00	0:58:50	0:02:00	1:00:50	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	198	11:03:20	3	12:03:00	12:05:00	0:59:40	0:02:00	1:01:40	0:04:40
27/fev	Fazenda	B	199	11:08:00	4	12:05:00	12:12:00	0:57:00	0:07:00	1:04:00	0:04:00
27/fev	Fazenda	B	201	11:12:00	6	12:04:00	12:09:00	0:52:00	0:05:00	0:57:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	202	11:12:10	3	12:05:00	12:06:00	0:52:50	0:01:00	0:53:50	0:01:50
27/fev	Fazenda	B	204	11:14:00	3	12:06:00	12:09:00	0:52:00	0:03:00	0:55:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	205	11:14:10	6	12:10:00	12:13:00	0:55:50	0:03:00	0:58:50	0:01:50
27/fev	Fazenda	B	206	11:16:00	4	12:15:00	12:19:00	0:59:00	0:04:00	1:03:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	207	11:16:10	3	12:19:00	12:22:00	1:02:50	0:03:00	1:05:50	0:01:50
27/fev	Fazenda	B	208	11:18:00	6	12:19:00	12:23:00	1:01:00	0:04:00	1:05:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	209	11:19:00	3	12:20:00	12:23:00	1:01:00	0:03:00	1:04:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	210	11:19:10	4	12:21:00	12:24:00	1:01:50	0:03:00	1:04:50	0:15:50

27/fev	Fazenda	B	219	11:35:00	3	12:28:00	12:33:00	0:53:00	0:05:00	0:58:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	220	11:36:00	6	12:28:00	12:30:00	0:52:00	0:02:00	0:54:00	0:02:10
27/fev	Fazenda	B	167	11:38:10	7	11:47:00	11:51:00	0:08:50	0:04:00	0:12:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	222	11:39:00	4	12:29:00	12:32:00	0:50:00	0:03:00	0:53:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	224	11:40:00	5	12:30:00	12:33:00	0:50:00	0:03:00	0:53:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	225	11:41:00	6	12:30:00	12:32:00	0:49:00	0:02:00	0:51:00	0:07:00
27/fev	Fazenda	B	227	11:48:00	5	12:32:00	12:34:00	0:44:00	0:02:00	0:46:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	228	11:50:00	6	12:33:00	12:34:00	0:43:00	0:01:00	0:44:00	0:03:00
27/fev	Fazenda	B	229	11:53:00	6	12:34:00	12:36:00	0:41:00	0:02:00	0:43:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	230	11:53:10	5	12:34:00	12:35:00	0:40:50	0:01:00	0:41:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	231	11:54:00	5	12:35:00	12:36:00	0:41:00	0:01:00	0:42:00	0:03:00
27/fev	Fazenda	B	232	11:57:00	6	12:36:00	12:37:00	0:39:00	0:01:00	0:40:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	233	11:58:00	5	12:36:00	12:38:00	0:38:00	0:02:00	0:40:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	234	11:58:10	6	12:37:00	12:39:00	0:38:50	0:02:00	0:40:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	235	11:59:00	5	12:38:00	12:40:00	0:39:00	0:02:00	0:41:00	0:05:00
27/fev	Fazenda	B	237	12:04:00	5	12:38:00	12:44:00	0:34:00	0:06:00	0:40:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	238	12:05:00	6	12:40:00	12:42:00	0:35:00	0:02:00	0:37:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	239	12:06:00	3	12:42:00	12:47:00	0:36:00	0:05:00	0:41:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	240	12:07:00	6	12:43:00	12:47:00	0:36:00	0:04:00	0:40:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	241	12:07:10	5	12:44:00	12:49:00	0:36:50	0:05:00	0:41:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	242	12:08:00	3	12:47:00	12:50:00	0:39:00	0:03:00	0:42:00	0:03:00
27/fev	Fazenda	B	244	12:11:00	6	12:48:00	12:55:00	0:37:00	0:07:00	0:44:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	245	12:12:00	5	12:49:00	12:51:00	0:37:00	0:02:00	0:39:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	246	12:13:00	3	12:50:00	12:52:00	0:37:00	0:02:00	0:39:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	247	12:13:10	5	12:51:00	12:55:00	0:37:50	0:04:00	0:41:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	248	12:14:00	3	12:52:00	12:58:00	0:38:00	0:06:00	0:44:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	249	12:14:10	5	12:56:00	12:58:00	0:41:50	0:02:00	0:43:50	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	250	12:14:20	5	12:58:00	13:00:00	0:43:40	0:02:00	0:45:40	0:00:40
27/fev	Fazenda	B	260	12:15:00	6	13:04:00	13:06:00	0:49:00	0:02:00	0:51:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	261	12:15:10	5	13:04:00	13:08:00	0:48:50	0:04:00	0:52:50	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	262	12:15:20	6	13:06:00	13:10:00	0:50:40	0:04:00	0:54:40	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	263	12:15:30	5	13:09:00	13:12:00	0:53:30	0:03:00	0:56:30	0:00:30
27/fev	Fazenda	B	266	12:16:00	6	13:11:00	13:14:00	0:55:00	0:03:00	0:58:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	267	12:16:10	4	13:11:00	13:15:00	0:54:50	0:04:00	0:58:50	0:12:50
27/fev	Fazenda	B	268	12:29:00	5	13:12:00	13:15:00	0:43:00	0:03:00	0:46:00	0:19:00
27/fev	Fazenda	B	273	12:48:00	6	13:16:00	13:19:00	0:28:00	0:03:00	0:31:00	0:12:00
27/fev	Fazenda	B	280	13:00:00	5	13:16:00	13:20:00	0:16:00	0:04:00	0:20:00	1:00:00
27/fev	Fazenda	B	321	14:00:00	5	14:34:00	14:39:00	0:34:00	0:05:00	0:39:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	322	14:01:00	4	14:36:00	14:40:00	0:35:00	0:04:00	0:39:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	323	14:02:00	5	14:41:00	14:44:00	0:39:00	0:03:00	0:42:00	0:00:20
27/fev	Fazenda	B	325	14:02:20	6	14:42:00	14:43:00	0:39:40	0:01:00	0:40:40	0:02:40
27/fev	Fazenda	B	326	14:05:00	6	14:43:00	14:45:00	0:38:00	0:02:00	0:40:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	327	14:07:00	5	14:44:00	14:45:00	0:37:00	0:01:00	0:38:00	0:03:00
27/fev	Fazenda	B	328	14:10:00	5	14:45:00	14:47:00	0:35:00	0:02:00	0:37:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	329	14:10:10	6	14:45:00	14:47:00	0:34:50	0:02:00	0:36:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	330	14:11:00	5	14:47:00	14:52:00	0:36:00	0:05:00	0:41:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	331	14:13:00	6	14:47:00	14:49:00	0:34:00	0:02:00	0:36:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	332	14:13:10	4	14:48:00	14:50:00	0:34:50	0:02:00	0:36:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	333	14:14:00	6	14:49:00	14:51:00	0:35:00	0:02:00	0:37:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	C	19	14:16:00	3	14:42:00	14:47:00	0:26:00	0:05:00	0:31:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	334	14:17:00	4	14:50:00	14:55:00	0:33:00	0:05:00	0:38:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	335	14:19:00	6	14:51:00	14:56:00	0:32:00	0:05:00	0:37:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	336	14:20:00	5	14:52:00	14:59:00	0:32:00	0:07:00	0:39:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	337	14:20:10	6	14:57:00	15:00:00	0:36:50	0:03:00	0:39:50	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	338	14:20:20	4	14:56:00	14:59:00	0:35:40	0:03:00	0:38:40	0:00:40
27/fev	Fazenda	B	339	14:21:00	4	14:59:00	15:00:00	0:38:00	0:01:00	0:39:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	340	14:22:00	6	15:00:00	15:06:00	0:38:00	0:06:00	0:44:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	341	14:22:10	4	15:00:00	15:05:00	0:37:50	0:05:00	0:42:50	0:00:50
27/fev	Fazenda	B	342	14:23:00	5	15:05:00	15:11:00	0:42:00	0:06:00	0:48:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	343	14:23:10	4	15:07:00	15:09:00	0:43:50	0:02:00	0:45:50	0:01:50
27/fev	Fazenda	B	345	14:25:00	6	15:08:00	15:09:00	0:43:00	0:01:00	0:44:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	346	14:27:00	4	15:09:00	15:10:00	0:42:00	0:01:00	0:43:00	0:06:00
27/fev	Fazenda	B	350	14:33:00	6	15:10:00	15:14:00	0:37:00	0:04:00	0:41:00	0:00:10
27/fev	Fazenda	B	351	14:33:10	4	15:10:00	15:11:00	0:36:50	0:01:00	0:37:50	0:02:50
27/fev	Fazenda	B	352	14:36:00	4	15:11:00	15:15:00	0:35:00	0:04:00	0:39:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	353	14:37:00	5	15:12:00	15:15:00	0:35:00	0:03:00	0:38:00	0:16:00



27/fev	Fazenda	B	360	14:53:00	4	15:15:00	15:19:00	0:22:00	0:04:00	0:26:00	0:02:00
27/fev	Fazenda	B	362	14:55:00	6	15:16:00	15:19:00	0:21:00	0:03:00	0:24:00	0:01:00
27/fev	Fazenda	B	363	14:56:00	5	15:17:00	15:20:00	0:21:00	0:03:00	0:24:00	0:03:00
27/fev	Fazenda	B	364	14:59:00	6	15:19:00	15:22:00	0:20:00	0:03:00	0:23:00	
28/fev	Palmarejo	B	11	8:03:00	4	8:28:00	8:30:00	0:25:00	0:02:00	0:27:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	12	8:03:00	3	8:29:00	8:31:00	0:26:00	0:02:00	0:28:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	13	8:03:00	4	8:30:00	8:32:00	0:27:00	0:02:00	0:29:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	14	8:04:00	3	8:31:00	8:35:00	0:27:00	0:04:00	0:31:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	C	3	8:04:00	5	8:33:00	8:37:00	0:29:00	0:04:00	0:33:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	15	8:04:00	3	8:35:00	8:37:00	0:31:00	0:02:00	0:33:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	16	8:04:00	3	8:38:00	8:40:00	0:34:00	0:02:00	0:36:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	17	8:04:00	3	8:41:00	8:42:00	0:37:00	0:01:00	0:38:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	19	8:04:00	4	8:41:00	8:42:00	0:37:00	0:01:00	0:38:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	20	8:04:00	3	8:42:00	8:47:00	0:38:00	0:05:00	0:43:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	22	8:05:00	4	8:42:00	8:44:00	0:37:00	0:02:00	0:39:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	24	8:05:00	4	8:45:00	8:47:00	0:40:00	0:02:00	0:42:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	25	8:05:00	4	8:47:00	8:49:00	0:42:00	0:02:00	0:44:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	23	8:05:00	3	8:47:00	8:50:00	0:42:00	0:03:00	0:45:00	0:04:00
28/fev	Palmarejo	C	2	8:09:00	5	8:29:00	8:33:00	0:20:00	0:04:00	0:24:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	26	8:10:00	4	8:49:00	8:51:00	0:39:00	0:02:00	0:41:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	27	8:10:00	3	8:51:00	8:58:00	0:41:00	0:07:00	0:48:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	4	8:11:00	5	8:37:00	8:45:00	0:26:00	0:08:00	0:34:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	28	8:11:00	5	8:52:00	8:55:00	0:41:00	0:03:00	0:44:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	30	8:11:00	4	8:51:00	8:57:00	0:40:00	0:06:00	0:46:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	B	31	8:14:00	5	8:55:00	8:56:00	0:41:00	0:01:00	0:42:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	32	8:16:00	3	8:59:00	9:04:00	0:43:00	0:05:00	0:48:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	B	36	8:19:00	4	8:59:00	9:04:00	0:40:00	0:05:00	0:45:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	37	8:19:00	5	9:02:00	9:03:00	0:43:00	0:01:00	0:44:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	B	39	8:22:00	5	9:04:00	9:06:00	0:42:00	0:02:00	0:44:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	40	8:22:00	4	9:05:00	9:10:00	0:43:00	0:05:00	0:48:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	B	42	8:25:00	3	9:06:00	9:09:00	0:41:00	0:03:00	0:44:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	C	5	8:27:00	5	8:45:00	8:48:00	0:18:00	0:03:00	0:21:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	43	8:28:00	5	9:04:00	9:09:00	0:36:00	0:05:00	0:41:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	44	8:30:00	5	9:09:00	9:13:00	0:39:00	0:04:00	0:43:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	45	8:32:00	3	9:10:00	9:13:00	0:38:00	0:03:00	0:41:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	B	48	8:35:00	4	9:11:00	9:15:00	0:36:00	0:04:00	0:40:00	0:05:00
28/fev	Palmarejo	B	51	8:40:00	5	9:13:00	9:15:00	0:33:00	0:02:00	0:35:00	0:06:00
28/fev	Palmarejo	C	6	8:46:00	5	8:48:00	8:51:00	0:02:00	0:03:00	0:05:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	53	8:47:00	3	9:13:00	9:15:00	0:26:00	0:02:00	0:28:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	54	8:48:00	5	9:15:00	9:16:00	0:27:00	0:01:00	0:28:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	55	8:48:00	5	9:16:00	9:17:00	0:28:00	0:01:00	0:29:00	0:04:00
28/fev	Palmarejo	B	56	8:52:00	4	9:16:00	9:17:00	0:24:00	0:01:00	0:25:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	57	8:54:00	4	9:17:00	9:20:00	0:23:00	0:03:00	0:26:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	58	8:54:00	4	9:20:00	9:22:00	0:26:00	0:02:00	0:28:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	7	8:55:00	5	8:56:00	8:58:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	60	8:55:00	3	9:23:00	9:24:00	0:28:00	0:01:00	0:29:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	C	8	8:57:00	5	8:59:00	9:02:00	0:02:00	0:03:00	0:05:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	62	8:59:00	4	9:23:00	9:24:00	0:24:00	0:01:00	0:25:00	0:04:00
28/fev	Palmarejo	B	64	9:03:00	4	9:24:00	9:30:00	0:21:00	0:06:00	0:27:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	66	9:04:00	3	9:25:00	9:28:00	0:21:00	0:03:00	0:24:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	65	9:04:00	3	9:30:00	9:36:00	0:26:00	0:06:00	0:32:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	67*	9:06:00	4	9:15:00	9:16:00	0:09:00	0:01:00	0:10:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	68	9:07:00	5	9:35:00	9:37:00	0:28:00	0:02:00	0:30:00	0:04:00
28/fev	Palmarejo	B	69	9:11:00	5	9:37:00	9:39:00	0:26:00	0:02:00	0:28:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	70	9:13:00	3	9:39:00	9:40:00	0:26:00	0:01:00	0:27:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	10	9:14:00	5	9:18:00	9:23:00	0:04:00	0:05:00	0:09:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	11	9:15:00	5	9:25:00	9:28:00	0:10:00	0:03:00	0:13:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	72	9:15:00	4	9:40:00	9:42:00	0:25:00	0:02:00	0:27:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	B	73	9:18:00	3	9:52:00	9:57:00	0:34:00	0:05:00	0:39:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	B	75	9:21:00	3	9:42:00	9:44:00	0:21:00	0:02:00	0:23:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	76	9:21:00	3	9:44:00	9:47:00	0:23:00	0:03:00	0:26:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	12	9:22:00	5	9:29:00	9:34:00	0:07:00	0:05:00	0:12:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	78	9:24:00	5	9:42:00	9:43:00	0:18:00	0:01:00	0:19:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	79	9:25:00	4	9:47:00	9:49:00	0:22:00	0:02:00	0:24:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	81	9:26:00	4	9:45:00	9:47:00	0:19:00	0:02:00	0:21:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	82	9:26:00	5	9:45:00	9:49:00	0:19:00	0:04:00	0:23:00	0:02:00

28/fev	Palmarejo	B	83	9:28:00	3	9:47:00	9:48:00	0:19:00	0:01:00	0:20:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	B	84	9:31:00	3	9:48:00	9:49:00	0:17:00	0:01:00	0:18:00	0:04:00
28/fev	Palmarejo	B	85	9:35:00	4	9:49:00	9:50:00	0:14:00	0:01:00	0:15:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	86	9:35:00	4	10:00:00	10:13:00	0:25:00	0:13:00	0:38:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	89	9:37:00	4	9:51:00	9:53:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	90	9:37:00	4	9:54:00	9:59:00	0:17:00	0:05:00	0:22:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	91	9:38:00	3	10:01:00	10:04:00	0:23:00	0:03:00	0:26:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	93	9:39:00	3	10:04:00	10:12:00	0:25:00	0:08:00	0:33:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	13	9:40:00	5	9:50:00	9:52:00	0:10:00	0:02:00	0:12:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	94*	9:40:00	5	9:56:00	9:58:00	0:16:00	0:02:00	0:18:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	94	9:40:00	5	10:05:00	10:07:00	0:25:00	0:02:00	0:27:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	C	14	9:42:00	5	9:52:00	9:54:00	0:10:00	0:02:00	0:12:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	95	9:43:00	4	10:08:00	10:13:00	0:25:00	0:05:00	0:30:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	96	9:44:00	3	10:12:00	10:13:00	0:28:00	0:01:00	0:29:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	97	9:44:00	3	10:13:00	10:21:00	0:29:00	0:08:00	0:37:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	98	9:44:00	4	10:14:00	10:19:00	0:30:00	0:05:00	0:35:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	C	15	9:46:00	5	9:54:00	9:56:00	0:08:00	0:02:00	0:10:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	C	16	9:48:00	5	10:01:00	10:05:00	0:13:00	0:04:00	0:17:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	100	9:49:00	3	10:22:00	10:28:00	0:33:00	0:06:00	0:39:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	101	9:49:00	4	10:22:00	10:26:00	0:33:00	0:04:00	0:37:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	102	9:49:00	4	10:26:00	10:28:00	0:37:00	0:02:00	0:39:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	103	9:50:00	3	10:30:00	10:34:00	0:40:00	0:04:00	0:44:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	17	9:51:00	5	10:07:00	10:10:00	0:16:00	0:03:00	0:19:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	105	9:51:00	3	10:28:00	10:30:00	0:37:00	0:02:00	0:39:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	18	9:52:00	5	10:11:00	10:14:00	0:19:00	0:03:00	0:22:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	106	9:53:00	5	10:33:00	10:41:00	0:40:00	0:08:00	0:48:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	C	19	9:55:00	5	10:14:00	10:17:00	0:19:00	0:03:00	0:22:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	108	9:55:00	4	10:33:00	10:36:00	0:38:00	0:03:00	0:41:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	109	9:55:00	4	10:39:00	10:41:00	0:44:00	0:02:00	0:46:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	110	9:55:00	4	10:44:00	10:48:00	0:49:00	0:04:00	0:53:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	113	9:56:00	4	10:48:00	10:50:00	0:52:00	0:02:00	0:54:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	114	9:57:00	4	10:50:00	10:55:00	0:53:00	0:05:00	0:58:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	115	9:59:00	3	10:52:00	10:56:00	0:53:00	0:04:00	0:57:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	116	9:59:00	4	10:56:00	10:57:00	0:57:00	0:01:00	0:58:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	C	21	10:02:00	5	10:17:00	10:19:00	0:15:00	0:02:00	0:17:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	118	10:03:00	3	10:57:00	11:02:00	0:54:00	0:05:00	0:59:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	22	10:04:00	5	10:19:00	10:25:00	0:15:00	0:06:00	0:21:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	121	10:04:00	4	10:58:00	11:00:00	0:54:00	0:02:00	0:56:00	0:04:00
28/fev	Palmarejo	B	122	10:08:00	4	11:00:00	11:02:00	0:52:00	0:02:00	0:54:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	123	10:08:00	3	11:02:00	11:09:00	0:54:00	0:07:00	1:01:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	C	23	10:11:00	5	10:25:00	10:27:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	125	10:11:00	4	11:02:00	11:05:00	0:51:00	0:03:00	0:54:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	126	10:12:00	4	11:05:00	11:06:00	0:53:00	0:01:00	0:54:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	127	10:12:00	4	11:06:00	11:09:00	0:54:00	0:03:00	0:57:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	130	10:12:00	3	11:10:00	11:11:00	0:58:00	0:01:00	0:59:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	C	24	10:14:00	5	10:27:00	10:30:00	0:13:00	0:03:00	0:16:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	131	10:15:00	4	11:12:00	11:13:00	0:57:00	0:01:00	0:58:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	132	10:15:00	3	11:12:00	11:14:00	0:57:00	0:02:00	0:59:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	133	10:16:00	4	11:13:00	11:15:00	0:57:00	0:02:00	0:59:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	134	10:16:00	3	11:14:00	11:16:00	0:58:00	0:02:00	1:00:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	135	10:16:00	4	11:15:00	11:16:00	0:59:00	0:01:00	1:00:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	136	10:17:00	4	11:16:00	11:19:00	0:59:00	0:03:00	1:02:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	138	10:18:00	3	11:16:00	11:18:00	0:58:00	0:02:00	1:00:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	25	10:19:00	5	10:48:00	10:52:00	0:29:00	0:04:00	0:33:00	0:04:00
28/fev	Palmarejo	B	141*	10:23:00	3	10:47:00	10:52:00	0:24:00	0:05:00	0:29:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	26	10:24:00	5	10:54:00	10:58:00	0:30:00	0:04:00	0:34:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	142	10:24:00	6	11:20:00	11:22:00	0:56:00	0:02:00	0:58:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	143*	10:25:00	4	10:28:00	10:33:00	0:03:00	0:05:00	0:08:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	144	10:25:00	6	11:22:00	11:24:00	0:57:00	0:02:00	0:59:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	27	10:26:00	5	11:00:00	11:03:00	0:34:00	0:03:00	0:37:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	145	10:26:00	4	11:23:00	11:25:00	0:57:00	0:02:00	0:59:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	146	10:26:00	3	11:25:00	11:26:00	0:59:00	0:01:00	1:00:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	147	10:27:00	4	11:26:00	11:28:00	0:59:00	0:02:00	1:01:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	C	28	10:29:00	5	11:03:00	11:06:00	0:34:00	0:03:00	0:37:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	148	10:30:00	6	11:26:00	11:32:00	0:56:00	0:06:00	1:02:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	149	10:31:00	3	11:26:00	11:29:00	0:55:00	0:03:00	0:58:00	0:00:00

28/fev	Palmarejo	B	150	10:31:00	4	11:29:00	11:32:00	0:58:00	0:03:00	1:01:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	151	10:33:00	5	11:30:00	11:32:00	0:57:00	0:02:00	0:59:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	152	10:34:00	3	11:29:00	11:33:00	0:55:00	0:04:00	0:59:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	153	10:35:00	5	11:32:00	11:38:00	0:57:00	0:06:00	1:03:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	Prior		10:36:00	4	10:36:00	10:39:00	0:00:00	0:03:00	0:03:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	154	10:36:00	3	11:33:00	11:36:00	0:57:00	0:03:00	1:00:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	155	10:36:00	6	11:33:00	11:37:00	0:57:00	0:04:00	1:01:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	156	10:38:00	4	11:34:00	11:36:00	0:56:00	0:02:00	0:58:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	Prior		10:39:00	3	10:39:00	10:42:00	0:00:00	0:03:00	0:03:00	0:04:00
28/fev	Palmarejo	C	29	10:43:00	5	11:07:00	11:10:00	0:24:00	0:03:00	0:27:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	157	10:43:00	4	11:36:00	11:37:00	0:53:00	0:01:00	0:54:00	0:04:00
28/fev	Palmarejo	B	158	10:47:00	3	11:36:00	11:37:00	0:49:00	0:01:00	0:50:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	159	10:47:00	6	11:37:00	11:39:00	0:50:00	0:02:00	0:52:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	B	160	10:50:00	3	11:37:00	11:41:00	0:47:00	0:04:00	0:51:00	0:04:00
28/fev	Palmarejo	B	162	10:54:00	6	11:39:00	11:42:00	0:45:00	0:03:00	0:48:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	Prior		10:55:00	4	10:55:00	10:56:00	0:00:00	0:01:00	0:01:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	C	30	10:55:00	5	11:10:00	11:11:00	0:15:00	0:01:00	0:16:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	163	10:55:00	4	11:39:00	11:43:00	0:44:00	0:04:00	0:48:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	31	10:56:00	5	11:11:00	11:15:00	0:15:00	0:04:00	0:19:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	164	10:56:00	5	11:40:00	11:42:00	0:44:00	0:02:00	0:46:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	165	10:56:00	6	11:42:00	11:44:00	0:46:00	0:02:00	0:48:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	166	10:57:00	5	11:42:00	11:44:00	0:45:00	0:02:00	0:47:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	Prior		10:58:00	5	10:58:00	10:59:00	0:00:00	0:01:00	0:01:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	169	11:00:00	4	11:43:00	11:46:00	0:43:00	0:03:00	0:46:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	B	171	11:03:00	3	11:44:00	11:48:00	0:41:00	0:04:00	0:45:00	0:04:00
28/fev	Palmarejo	C	32	11:07:00	5	11:16:00	11:20:00	0:09:00	0:04:00	0:13:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	Prior		11:09:00	3	11:09:00	11:10:00	0:00:00	0:01:00	0:01:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	174	11:09:00	6	11:44:00	11:48:00	0:35:00	0:04:00	0:39:00	0:02:00
28/fev	Palmarejo	B	175	11:11:00	5	11:44:00	11:45:00	0:33:00	0:01:00	0:34:00	0:09:00
28/fev	Palmarejo	Prior		11:20:00	4	11:20:00	11:21:00	0:00:00	0:01:00	0:01:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	176	11:20:00	5	11:45:00	11:48:00	0:25:00	0:03:00	0:28:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	B	177	11:23:00	4	11:46:00	11:51:00	0:23:00	0:05:00	0:28:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	178	11:23:00	5	11:48:00	11:51:00	0:25:00	0:03:00	0:28:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	Prior		11:24:00	6	11:24:00	11:25:00	0:00:00	0:01:00	0:01:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	179	11:25:00	6	11:48:00	11:52:00	0:23:00	0:04:00	0:27:00	0:13:00
28/fev	Palmarejo	B	180	11:38:00	3	11:48:00	11:49:00	0:10:00	0:01:00	0:11:00	0:06:00
28/fev	Palmarejo	B	181	11:44:00	3	11:49:00	11:50:00	0:05:00	0:01:00	0:06:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	182	11:45:00	3	11:50:00	11:53:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	183	11:46:00	4	11:52:00	11:56:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	184	11:46:00	5	11:52:00	11:54:00	0:06:00	0:02:00	0:08:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	185	11:47:00	6	11:52:00	11:55:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:00:00
28/fev	Palmarejo	B	186	11:47:00	3	11:53:00	11:57:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:06:00
28/fev	Palmarejo	B	187	11:53:00	5	11:54:00	11:59:00	0:01:00	0:05:00	0:06:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	188	11:54:00	6	11:55:00	12:00:00	0:01:00	0:05:00	0:06:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	B	189	11:55:00	4	11:56:00	12:02:00	0:01:00	0:06:00	0:07:00	0:01:00
28/fev	Palmarejo	C	34	11:56:00	5	12:01:00	12:03:00	0:05:00	0:02:00	0:07:00	0:03:00
28/fev	Palmarejo	C	35	11:59:00	5	12:03:00	12:06:00	0:04:00	0:03:00	0:07:00	
02/mar	Fazenda	B	10	8:07:00	5	8:51:00	8:53:00	0:44:00	0:02:00	0:46:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	13	8:07:00	5	8:55:00	8:56:00	0:48:00	0:01:00	0:49:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	11	8:07:10	5	8:52:00	8:53:00	0:44:50	0:01:00	0:45:50	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	12	8:07:20	7	8:53:00	8:54:00	0:45:40	0:01:00	0:46:40	0:00:40
02/mar	Fazenda	B	14	8:08:00	5	8:58:00	9:00:00	0:50:00	0:02:00	0:52:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	16	8:08:00	5	9:04:00	9:05:00	0:56:00	0:01:00	0:57:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	15	8:08:10	7	8:59:00	9:01:00	0:50:50	0:02:00	0:52:50	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	17	8:08:10	5	9:07:00	9:09:00	0:58:50	0:02:00	1:00:50	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	18	8:08:20	5	9:12:00	9:13:00	1:03:40	0:01:00	1:04:40	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	19	8:08:30	5	9:14:00	9:15:00	1:05:30	0:01:00	1:06:30	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	21	8:08:40	5	9:15:00	9:17:00	1:06:20	0:02:00	1:08:20	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	22	8:08:50	7	9:15:00	9:19:00	1:06:10	0:04:00	1:10:10	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	23	8:09:00	5	9:19:00	9:22:00	1:10:00	0:03:00	1:13:00	0:00:05
02/mar	Fazenda	B	24	8:09:05	7	9:22:00	9:26:00	1:12:55	0:04:00	1:16:55	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	25	8:09:15	7	9:26:00	9:27:00	1:16:45	0:01:00	1:17:45	0:00:05
02/mar	Fazenda	B	26	8:09:20	4	9:26:00	9:27:00	1:16:40	0:01:00	1:17:40	0:00:05
02/mar	Fazenda	B	27	8:09:25	7	9:28:00	9:29:00	1:18:35	0:01:00	1:19:35	0:00:05
02/mar	Fazenda	B	28	8:09:30	5	9:30:00	9:36:00	1:20:30	0:06:00	1:26:30	0:00:05
02/mar	Fazenda	B	29	8:09:35	5	9:31:00	9:33:00	1:21:25	0:02:00	1:23:25	0:00:25

02/mar	Fazenda	B	32	8:10:00	7	9:34:00	9:35:00	1:24:00	0:01:00	1:25:00	0:03:00
02/mar	Fazenda	B	33	8:13:00	7	9:35:00	9:37:00	1:22:00	0:02:00	1:24:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	34	8:13:10	7	9:37:00	9:40:00	1:23:50	0:03:00	1:26:50	0:00:20
02/mar	Fazenda	B	36	8:13:30	5	9:38:00	9:39:00	1:24:30	0:01:00	1:25:30	0:03:30
02/mar	Fazenda	B	37	8:17:00	5	9:40:00	9:43:00	1:23:00	0:03:00	1:26:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	39	8:18:00	7	9:40:00	9:46:00	1:22:00	0:06:00	1:28:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	C	6	8:20:00	10	8:53:00	8:59:00	0:33:00	0:06:00	0:39:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	40	8:20:00	5	9:43:00	9:47:00	1:23:00	0:04:00	1:27:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	41	8:20:10	7	9:47:00	9:49:00	1:26:50	0:02:00	1:28:50	0:01:50
02/mar	Fazenda	B	43	8:22:00	7	9:49:00	9:53:00	1:27:00	0:04:00	1:31:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	47	8:24:00	7	9:54:00	9:55:00	1:30:00	0:01:00	1:31:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	C	7	8:25:00	10	8:59:00	9:04:00	0:34:00	0:05:00	0:39:00	0:03:00
02/mar	Fazenda	B	49	8:28:00	5	9:56:00	9:57:00	1:28:00	0:01:00	1:29:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	50	8:29:00	7	9:56:00	9:58:00	1:27:00	0:02:00	1:29:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	51	8:29:10	7	9:58:00	10:01:00	1:28:50	0:03:00	1:31:50	0:01:50
02/mar	Fazenda	B	54	8:31:00	5	9:59:00	10:01:00	1:28:00	0:02:00	1:30:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	55	8:32:00	7	10:01:00	10:03:00	1:29:00	0:02:00	1:31:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	56	8:34:00	7	10:03:00	10:06:00	1:29:00	0:03:00	1:32:00	0:03:00
02/mar	Fazenda	B	57	8:37:00	5	10:04:00	10:09:00	1:27:00	0:05:00	1:32:00	0:05:00
02/mar	Fazenda	C	8	8:42:00	10	9:04:00	9:08:00	0:22:00	0:04:00	0:26:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	60	8:42:00	7	10:06:00	10:07:00	1:24:00	0:01:00	1:25:00	0:05:00
02/mar	Fazenda	B	62	8:47:00	7	10:08:00	10:09:00	1:21:00	0:01:00	1:22:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	63	8:47:10	7	10:09:00	10:11:00	1:21:50	0:02:00	1:23:50	0:00:20
02/mar	Fazenda	B	64	8:47:30	4	10:10:00	10:11:00	1:22:30	0:01:00	1:23:30	0:01:30
02/mar	Fazenda	B	66	8:49:00	5	10:10:00	10:12:00	1:21:00	0:02:00	1:23:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	67	8:50:00	7	10:11:00	10:13:00	1:21:00	0:02:00	1:23:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	71	8:51:00	7	10:14:00	10:16:00	1:23:00	0:02:00	1:25:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	Prior		8:53:00	5	8:53:00	8:55:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	73	8:53:00	7	10:14:00	10:17:00	1:21:00	0:03:00	1:24:00	0:00:30
02/mar	Fazenda	B	74	8:53:30	5	10:17:00	10:20:00	1:23:30	0:03:00	1:26:30	0:04:30
02/mar	Fazenda	C	9	8:58:00	10	9:08:00	9:14:00	0:10:00	0:06:00	0:16:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	77	9:00:00	7	10:17:00	10:21:00	1:17:00	0:04:00	1:21:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	Prior		9:01:00	5	9:01:00	9:03:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	C	10	9:01:00	10	9:14:00	9:18:00	0:13:00	0:04:00	0:17:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	78	9:01:00	5	10:21:00	10:23:00	1:20:00	0:02:00	1:22:00	0:03:00
02/mar	Fazenda	B	79	9:04:00	5	10:23:00	10:24:00	1:19:00	0:01:00	1:20:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	80	9:06:00	5	10:24:00	10:26:00	1:18:00	0:02:00	1:20:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	81	9:07:00	4	10:26:00	10:29:00	1:19:00	0:03:00	1:22:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	82	9:08:00	5	10:26:00	10:31:00	1:18:00	0:05:00	1:23:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	Prior		9:09:00	5	9:09:00	9:10:00	0:00:00	0:01:00	0:01:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	86	9:09:00	5	10:36:00	10:38:00	1:27:00	0:02:00	1:29:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	Prior		9:10:00	5	9:10:00	9:12:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	88	9:10:00	5	10:34:00	10:36:00	1:24:00	0:02:00	1:26:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	Prior		9:12:00	4	9:12:00	9:14:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	91	9:13:00	7	10:42:00	10:44:00	1:29:00	0:02:00	1:31:00	0:04:00
02/mar	Fazenda	B	98	9:17:00	5	10:46:00	10:50:00	1:29:00	0:04:00	1:33:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	C	15	9:19:00	10	9:30:00	9:39:00	0:11:00	0:09:00	0:20:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	100	9:20:00	5	10:55:00	10:57:00	1:35:00	0:02:00	1:37:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	101	9:21:00	7	10:47:00	10:49:00	1:26:00	0:02:00	1:28:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	103	9:22:00	10	10:56:00	10:59:00	1:34:00	0:03:00	1:37:00	0:00:20
02/mar	Fazenda	B	104	9:22:20	5	10:57:00	10:59:00	1:34:40	0:02:00	1:36:40	0:00:40
02/mar	Fazenda	C	17	9:23:00	10	9:39:00	9:42:00	0:16:00	0:03:00	0:19:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	106	9:23:00	5	10:59:00	11:00:00	1:36:00	0:01:00	1:37:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	107	9:23:00	10	10:59:00	11:04:00	1:36:00	0:05:00	1:41:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	C	18	9:25:00	10	9:42:00	9:46:00	0:17:00	0:04:00	0:21:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	109	9:26:00	4	11:01:00	11:06:00	1:35:00	0:05:00	1:40:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	C	20	9:27:00	10	9:47:00	9:52:00	0:20:00	0:05:00	0:25:00	0:04:00
02/mar	Fazenda	B	114	9:31:00	7	11:02:00	11:04:00	1:31:00	0:02:00	1:33:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	117	9:33:00	5	11:03:00	11:04:00	1:30:00	0:01:00	1:31:00	0:07:00
02/mar	Fazenda	B	124	9:40:00	5	11:04:00	11:07:00	1:24:00	0:03:00	1:27:00	0:03:00
02/mar	Fazenda	B	125	9:43:00	7	11:04:00	11:07:00	1:21:00	0:03:00	1:24:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	C	22	9:44:00	10	9:55:00	9:59:00	0:11:00	0:04:00	0:15:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	129	9:46:00	7	11:07:00	11:08:00	1:21:00	0:01:00	1:22:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	130	9:46:10	5	11:07:00	11:08:00	1:20:50	0:01:00	1:21:50	0:00:50
02/mar	Fazenda	B	131	9:47:00	7	11:08:00	11:09:00	1:21:00	0:01:00	1:22:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	132	9:47:10	5	11:08:00	11:09:00	1:20:50	0:01:00	1:21:50	0:00:50

02/mar	Fazenda	C	23	9:48:00	10	9:59:00	10:03:00	0:11:00	0:04:00	0:15:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	133	9:48:00	7	11:09:00	11:11:00	1:21:00	0:02:00	1:23:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	134	9:48:10	7	11:11:00	11:13:00	1:22:50	0:02:00	1:24:50	0:01:50
02/mar	Fazenda	B	135	9:50:00	7	11:13:00	11:14:00	1:23:00	0:01:00	1:24:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	C	24	9:51:00	10	10:15:00	10:19:00	0:24:00	0:04:00	0:28:00	0:00:00
02/mar	Fazenda	B	136	9:51:00	7	11:14:00	11:17:00	1:23:00	0:03:00	1:26:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	Prior		9:52:00	5	9:52:00	9:54:00	0:00:00	0:02:00	0:02:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	140	9:53:00	4	11:24:00	11:26:00	1:31:00	0:02:00	1:33:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	Prior		9:54:00	5	9:54:00	9:55:00	0:00:00	0:01:00	0:01:00	0:03:00
02/mar	Fazenda	C	25	9:57:00	10	10:19:00	10:25:00	0:22:00	0:06:00	0:28:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	C	26	9:59:00	10	10:25:00	10:29:00	0:26:00	0:04:00	0:30:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	146	10:00:00	4	11:25:00	11:30:00	1:25:00	0:05:00	1:30:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	148	10:02:00	7	11:27:00	11:28:00	1:25:00	0:01:00	1:26:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	149	10:02:10	7	11:28:00	11:35:00	1:25:50	0:07:00	1:32:50	0:01:50
02/mar	Fazenda	C	27	10:04:00	10	10:29:00	10:31:00	0:25:00	0:02:00	0:27:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	153	10:06:00	7	11:36:00	11:38:00	1:30:00	0:02:00	1:32:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	154	10:07:00	4	11:36:00	11:37:00	1:29:00	0:01:00	1:30:00	0:03:00
02/mar	Fazenda	B	156	10:10:00	4	11:37:00	11:41:00	1:27:00	0:04:00	1:31:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	157	10:12:00	7	11:38:00	11:39:00	1:26:00	0:01:00	1:27:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	159	10:14:00	7	11:39:00	11:42:00	1:25:00	0:03:00	1:28:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	162	10:16:00	7	11:42:00	11:43:00	1:26:00	0:01:00	1:27:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	163	10:16:10	5	11:42:00	11:45:00	1:25:50	0:03:00	1:28:50	0:02:50
02/mar	Fazenda	B	165	10:19:00	7	11:43:00	11:48:00	1:24:00	0:05:00	1:29:00	0:05:00
02/mar	Fazenda	B	170	10:24:00	7	12:09:00	12:10:00	1:45:00	0:01:00	1:46:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	171	10:24:10	5	11:46:00	11:58:00	1:21:50	0:12:00	1:33:50	0:00:50
02/mar	Fazenda	B	173	10:25:00	7	11:47:00	11:50:00	1:22:00	0:03:00	1:25:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	175	10:26:00	7	11:50:00	11:52:00	1:24:00	0:02:00	1:26:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	176	10:27:00	5	11:58:00	12:02:00	1:31:00	0:04:00	1:35:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	177	10:28:00	5	12:04:00	12:05:00	1:36:00	0:01:00	1:37:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	Prior		10:30:00	4	10:30:00	10:33:00	0:00:00	0:03:00	0:03:00	0:03:00
02/mar	Fazenda	B	178	10:33:00	7	12:10:00	12:11:00	1:37:00	0:01:00	1:38:00	0:00:10
02/mar	Fazenda	B	179	10:33:10	7	12:14:00	12:15:00	1:40:50	0:01:00	1:41:50	0:00:50
02/mar	Fazenda	B	180	10:34:00	5	12:15:00	12:17:00	1:41:00	0:02:00	1:43:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	181	10:35:00	7	12:15:00	12:19:00	1:40:00	0:04:00	1:44:00	0:07:00
02/mar	Fazenda	B	189	10:42:00	7	12:19:00	12:21:00	1:37:00	0:02:00	1:39:00	0:00:40
02/mar	Fazenda	B	191	10:42:40	7	12:20:00	12:21:00	1:37:20	0:01:00	1:38:20	0:00:20
02/mar	Fazenda	B	192	10:43:00	5	12:20:00	12:21:00	1:37:00	0:01:00	1:38:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	194	10:45:00	7	12:21:00	12:22:00	1:36:00	0:01:00	1:37:00	0:02:00
02/mar	Fazenda	B	195	10:47:00	5	12:21:00	12:22:00	1:34:00	0:01:00	1:35:00	0:03:00
02/mar	Fazenda	B	199	10:50:00	7	12:23:00	12:26:00	1:33:00	0:03:00	1:36:00	0:05:00
02/mar	Fazenda	B	202	10:55:00	7	12:25:00	12:27:00	1:30:00	0:02:00	1:32:00	0:01:00
02/mar	Fazenda	B	203	10:56:00	7	12:26:00	12:29:00	1:30:00	0:03:00	1:33:00	0:15:00
02/mar	Fazenda	C	37	11:11:00	10	11:29:00	11:32:00	0:18:00	0:03:00	0:21:00	0:16:00
02/mar	Fazenda	C	38	11:27:00	10	11:32:00	11:36:00	0:05:00	0:04:00	0:09:00	0:04:00
02/mar	Fazenda	C	39	11:31:00	10	11:36:00	11:40:00	0:05:00	0:04:00	0:09:00	0:04:00
02/mar	Fazenda	C	41	11:35:00	10	11:45:00	11:49:00	0:10:00	0:04:00	0:14:00	0:10:00
02/mar	Fazenda	C	46	11:45:00	10	12:21:00	12:29:00	0:36:00	0:08:00	0:44:00	
06/mar	Fazenda	B	10	8:03:00	5	8:19:00	8:22:00	0:16:00	0:03:00	0:19:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	C	2	8:03:10	7	8:20:00	8:27:00	0:16:50	0:07:00	0:23:50	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	11	8:03:20	5	8:22:00	8:24:00	0:18:40	0:02:00	0:20:40	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	12	8:03:30	5	8:24:00	8:26:00	0:20:30	0:02:00	0:22:30	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	13	8:03:40	4	8:26:00	8:30:00	0:22:20	0:04:00	0:26:20	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	14	8:03:50	5	8:26:00	8:28:00	0:22:10	0:02:00	0:24:10	0:00:10
06/mar	Fazenda	C	3	8:04:00	7	8:27:00	8:31:00	0:23:00	0:04:00	0:27:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	15	8:04:00	5	8:28:00	8:30:00	0:24:00	0:02:00	0:26:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	16	8:04:10	5	8:30:00	8:32:00	0:25:50	0:02:00	0:27:50	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	17	8:04:20	5	8:32:00	8:38:00	0:27:40	0:06:00	0:33:40	0:00:40
06/mar	Fazenda	C	5	8:05:00	7	8:31:00	8:35:00	0:26:00	0:04:00	0:30:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	20	8:05:00	5	8:38:00	8:41:00	0:33:00	0:03:00	0:36:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	C	4	8:05:00	7	8:45:00	8:50:00	0:40:00	0:05:00	0:45:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	21	8:05:10	4	8:40:00	8:43:00	0:34:50	0:03:00	0:37:50	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	22	8:05:20	5	8:41:00	8:43:00	0:35:40	0:02:00	0:37:40	0:00:40
06/mar	Fazenda	C	6	8:06:00	7	8:35:00	8:38:00	0:29:00	0:03:00	0:32:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	23	8:06:00	4	8:43:00	8:45:00	0:37:00	0:02:00	0:39:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	24	8:06:10	4	8:45:00	8:46:00	0:38:50	0:01:00	0:39:50	0:00:50
06/mar	Fazenda	C	7	8:07:00	7	8:40:00	8:43:00	0:33:00	0:03:00	0:36:00	0:02:00

06/mar	Fazenda	C	8	8:09:00	7	8:43:00	8:45:00	0:34:00	0:02:00	0:36:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	9	8:11:00	7	8:51:00	8:54:00	0:40:00	0:03:00	0:43:00	0:00:20
06/mar	Fazenda	B	28	8:11:20	4	8:53:00	8:58:00	0:41:40	0:05:00	0:46:40	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	29	8:11:20	5	9:01:00	9:04:00	0:49:40	0:03:00	0:52:40	0:00:40
06/mar	Fazenda	B	30	8:12:00	5	9:04:00	9:06:00	0:52:00	0:02:00	0:54:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	31	8:12:10	4	9:06:00	9:09:00	0:53:50	0:03:00	0:56:50	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	32	8:12:20	5	9:06:00	9:08:00	0:53:40	0:02:00	0:55:40	0:00:40
06/mar	Fazenda	B	33	8:13:00	5	9:08:00	9:10:00	0:55:00	0:02:00	0:57:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	10	8:15:00	7	8:54:00	8:58:00	0:39:00	0:04:00	0:43:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	36	8:15:00	5	9:10:00	9:12:00	0:55:00	0:02:00	0:57:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	37	8:17:00	10	9:10:00	9:14:00	0:53:00	0:04:00	0:57:00	0:00:20
06/mar	Fazenda	B	39	8:17:20	10	9:13:00	9:14:00	0:55:40	0:01:00	0:56:40	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	40	8:17:30	5	9:14:00	9:16:00	0:56:30	0:02:00	0:58:30	0:00:30
06/mar	Fazenda	B	41	8:18:00	10	9:14:00	9:17:00	0:56:00	0:03:00	0:59:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	42	8:18:10	5	9:16:00	9:18:00	0:57:50	0:02:00	0:59:50	0:00:50
06/mar	Fazenda	B	43	8:19:00	10	9:17:00	9:22:00	0:58:00	0:05:00	1:03:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	11	8:21:00	7	8:58:00	9:01:00	0:37:00	0:03:00	0:40:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	47	8:22:00	5	9:19:00	9:21:00	0:57:00	0:02:00	0:59:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	49	8:22:10	5	9:21:00	9:25:00	0:58:50	0:04:00	1:02:50	0:01:50
06/mar	Fazenda	C	12	8:24:00	7	9:01:00	9:05:00	0:37:00	0:04:00	0:41:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	C	13	8:25:00	7	9:12:00	9:13:00	0:47:00	0:01:00	0:48:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	C	14	8:25:00	7	9:13:00	9:20:00	0:48:00	0:07:00	0:55:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	50	8:25:00	10	9:22:00	9:31:00	0:57:00	0:09:00	1:06:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	51	8:25:10	5	9:28:00	9:31:00	1:02:50	0:03:00	1:05:50	0:01:50
06/mar	Fazenda	B	53	8:27:00	10	9:32:00	9:36:00	1:05:00	0:04:00	1:09:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	54	8:28:00	5	9:32:00	9:35:00	1:04:00	0:03:00	1:07:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	55	8:28:10	10	9:37:00	9:39:00	1:08:50	0:02:00	1:10:50	0:02:50
06/mar	Fazenda	B	56	8:31:00	10	9:39:00	9:44:00	1:08:00	0:05:00	1:13:00	0:04:00
06/mar	Fazenda	C	18	8:35:00	7	9:41:00	9:44:00	1:06:00	0:03:00	1:09:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	61	8:35:00	5	9:42:00	9:44:00	1:07:00	0:02:00	1:09:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	62	8:36:00	10	9:43:00	9:45:00	1:07:00	0:02:00	1:09:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	C	19	8:36:00	7	9:44:00	9:54:00	1:08:00	0:10:00	1:18:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	63	8:38:00	10	9:45:00	9:50:00	1:07:00	0:05:00	1:12:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	64	8:39:00	5	9:44:00	9:45:00	1:05:00	0:01:00	1:06:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	65	8:40:00	5	9:45:00	9:47:00	1:05:00	0:02:00	1:07:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	66	8:41:00	5	9:47:00	9:49:00	1:06:00	0:02:00	1:08:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	68	8:43:00	5	9:50:00	9:52:00	1:07:00	0:02:00	1:09:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	69	8:43:10	10	9:51:00	9:59:00	1:07:50	0:08:00	1:15:50	0:00:50
06/mar	Fazenda	B	70	8:44:00	5	9:52:00	9:57:00	1:08:00	0:05:00	1:13:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	72	8:45:00	10	9:59:00	10:03:00	1:14:00	0:04:00	1:18:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	73	8:46:00	5	10:03:00	10:05:00	1:17:00	0:02:00	1:19:00	0:00:20
06/mar	Fazenda	B	75	8:46:20	10	10:03:00	10:07:00	1:16:40	0:04:00	1:20:40	0:03:40
06/mar	Fazenda	B	76	8:50:00	5	10:06:00	10:09:00	1:16:00	0:03:00	1:19:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	77	8:50:10	10	10:07:00	10:15:00	1:16:50	0:08:00	1:24:50	0:01:50
06/mar	Fazenda	B	78	8:52:00	5	10:09:00	10:10:00	1:17:00	0:01:00	1:18:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	79	8:52:00	5	10:10:00	10:11:00	1:18:00	0:01:00	1:19:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	82	8:53:00	5	10:12:00	10:13:00	1:19:00	0:01:00	1:20:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	83	8:54:00	5	10:13:00	10:15:00	1:19:00	0:02:00	1:21:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	84	8:54:10	5	10:15:00	10:18:00	1:20:50	0:03:00	1:23:50	0:04:50
06/mar	Fazenda	B	87	8:59:00	5	10:18:00	10:21:00	1:19:00	0:03:00	1:22:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	88	9:00:00	10	10:19:00	10:21:00	1:19:00	0:02:00	1:21:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	90	9:02:00	5	10:22:00	10:23:00	1:20:00	0:01:00	1:21:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	92	9:04:00	5	10:23:00	10:25:00	1:19:00	0:02:00	1:21:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	94	9:06:00	10	10:26:00	10:28:00	1:20:00	0:02:00	1:22:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	95	9:07:00	5	10:27:00	10:30:00	1:20:00	0:03:00	1:23:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	C	23	9:08:00	7	9:57:00	10:00:00	0:49:00	0:03:00	0:52:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	98	9:09:00	10	10:30:00	10:31:00	1:21:00	0:01:00	1:22:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	B	99	9:12:00	5	10:30:00	10:32:00	1:18:00	0:02:00	1:20:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	B	102	9:15:00	10	10:31:00	10:35:00	1:16:00	0:04:00	1:20:00	0:04:00
06/mar	Fazenda	B	105	9:19:00	5	10:33:00	10:37:00	1:14:00	0:04:00	1:18:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	106	9:21:00	10	10:35:00	10:38:00	1:14:00	0:03:00	1:17:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	107	9:22:00	10	10:38:00	10:40:00	1:16:00	0:02:00	1:18:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	108	9:22:10	10	10:43:00	10:47:00	1:20:50	0:04:00	1:24:50	0:03:50
06/mar	Fazenda	C	27	9:26:00	7	10:04:00	10:08:00	0:38:00	0:04:00	0:42:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	111	9:28:00	10	10:40:00	10:42:00	1:12:00	0:02:00	1:14:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	113	9:30:00	10	10:47:00	10:51:00	1:17:00	0:04:00	1:21:00	0:01:00



06/mar	Fazenda	C	28	9:31:00	7	10:08:00	10:12:00	0:37:00	0:04:00	0:41:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	117	9:31:00	10	10:52:00	10:55:00	1:21:00	0:03:00	1:24:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	118	9:32:00	5	10:55:00	10:56:00	1:23:00	0:01:00	1:24:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	119	9:32:10	10	10:55:00	10:57:00	1:22:50	0:02:00	1:24:50	0:01:50
06/mar	Fazenda	B	121	9:34:00	5	10:56:00	10:59:00	1:22:00	0:03:00	1:25:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	122	9:34:10	10	10:57:00	10:59:00	1:22:50	0:02:00	1:24:50	0:01:50
06/mar	Fazenda	B	124	9:36:00	10	10:59:00	11:01:00	1:23:00	0:02:00	1:25:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	126	9:37:00	5	11:00:00	11:02:00	1:23:00	0:02:00	1:25:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	127	9:37:10	10	11:01:00	11:04:00	1:23:50	0:03:00	1:26:50	0:00:50
06/mar	Fazenda	B	128	9:38:00	5	11:02:00	11:05:00	1:24:00	0:03:00	1:27:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	C	29	9:39:00	7	10:16:00	10:20:00	0:37:00	0:04:00	0:41:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	C	30	9:40:00	7	10:28:00	10:32:00	0:48:00	0:04:00	0:52:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	129	9:40:00	10	11:04:00	11:07:00	1:24:00	0:03:00	1:27:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	130	9:40:10	5	11:05:00	11:07:00	1:24:50	0:02:00	1:26:50	0:03:50
06/mar	Fazenda	B	133	9:44:00	5	11:07:00	11:09:00	1:23:00	0:02:00	1:25:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	134	9:44:10	10	11:08:00	11:10:00	1:23:50	0:02:00	1:25:50	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	135	9:44:20	5	11:09:00	11:11:00	1:24:40	0:02:00	1:26:40	0:01:40
06/mar	Fazenda	B	136	9:46:00	10	11:10:00	11:16:00	1:24:00	0:06:00	1:30:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	C	31	9:47:00	7	10:32:00	10:39:00	0:45:00	0:07:00	0:52:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	137	9:47:00	5	11:11:00	11:12:00	1:24:00	0:01:00	1:25:00	0:04:00
06/mar	Fazenda	C	32	9:51:00	7	10:51:00	10:59:00	1:00:00	0:08:00	1:08:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	142	9:52:00	10	11:18:00	11:22:00	1:26:00	0:04:00	1:30:00	0:04:00
06/mar	Fazenda	C	33	9:56:00	7	11:08:00	11:13:00	1:12:00	0:05:00	1:17:00	0:06:00
06/mar	Fazenda	C	34	10:02:00	7	11:14:00	11:19:00	1:12:00	0:05:00	1:17:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	156	10:04:00	5	11:34:00	11:45:00	1:30:00	0:11:00	1:41:00	0:00:20
06/mar	Fazenda	B	159	10:04:20	5	11:46:00	12:00:00	1:41:40	0:14:00	1:55:40	0:00:40
06/mar	Fazenda	B	160	10:05:00	5	12:00:00	12:03:00	1:55:00	0:03:00	1:58:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	161	10:07:00	4	12:03:00	12:10:00	1:56:00	0:07:00	2:03:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	B	162	10:10:00	4	12:15:00	12:18:00	2:05:00	0:03:00	2:08:00	0:04:00
06/mar	Fazenda	B	165	10:14:00	7	12:30:00	12:37:00	2:16:00	0:07:00	2:23:00	0:00:20
06/mar	Fazenda	B	167	10:14:20	4	12:34:00	12:36:00	2:19:40	0:02:00	2:21:40	0:00:40
06/mar	Fazenda	C	36	10:15:00	7	11:32:00	11:36:00	1:17:00	0:04:00	1:21:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	168	10:15:00	4	12:36:00	12:40:00	2:21:00	0:04:00	2:25:00	0:00:40
06/mar	Fazenda	B	172	10:15:40	7	12:44:00	12:46:00	2:28:20	0:02:00	2:30:20	0:01:20
06/mar	Fazenda	B	173	10:17:00	4	12:38:00	12:40:00	2:21:00	0:02:00	2:23:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	174	10:17:10	4	12:44:00	12:47:00	2:26:50	0:03:00	2:29:50	0:02:50
06/mar	Fazenda	C	37	10:20:00	7	11:36:00	11:39:00	1:16:00	0:03:00	1:19:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	176	10:21:00	4	12:49:00	12:51:00	2:28:00	0:02:00	2:30:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	178	10:23:00	7	12:53:00	12:57:00	2:30:00	0:04:00	2:34:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	179	10:24:00	4	12:53:00	12:56:00	2:29:00	0:03:00	2:32:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	D	3	10:25:00	5	10:37:00	10:55:00	0:12:00	0:18:00	0:30:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	B	183	10:28:00	7	12:56:00	12:59:00	2:28:00	0:03:00	2:31:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	184	10:29:00	4	12:59:00	13:01:00	2:30:00	0:02:00	2:32:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	185	10:31:00	4	13:01:00	13:04:00	2:30:00	0:03:00	2:33:00	0:05:00
06/mar	Fazenda	B	186	10:36:00	4	13:04:00	13:07:00	2:28:00	0:03:00	2:31:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	187	10:36:10	4	13:07:00	13:09:00	2:30:50	0:02:00	2:32:50	0:04:50
06/mar	Fazenda	C	38	10:41:00	7	11:39:00	11:42:00	0:58:00	0:03:00	1:01:00	0:04:00
06/mar	Fazenda	B	191	10:45:00	4	13:19:00	13:21:00	2:34:00	0:02:00	2:36:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	194	10:47:00	7	13:19:00	13:28:00	2:32:00	0:09:00	2:41:00	0:04:00
06/mar	Fazenda	B	195	10:51:00	4	13:22:00	13:25:00	2:31:00	0:03:00	2:34:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	C	39	10:52:00	7	11:42:00	11:46:00	0:50:00	0:04:00	0:54:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	196	10:52:00	4	13:25:00	13:26:00	2:33:00	0:01:00	2:34:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	197	10:52:10	4	13:26:00	13:31:00	2:33:50	0:05:00	2:38:50	0:05:50
06/mar	Fazenda	C	40	10:58:00	7	11:47:00	11:52:00	0:49:00	0:05:00	0:54:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	C	42	11:01:00	7	11:53:00	11:56:00	0:52:00	0:03:00	0:55:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	44	11:03:00	7	12:00:00	12:05:00	0:57:00	0:05:00	1:02:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	46	11:05:00	7	12:07:00	12:10:00	1:02:00	0:03:00	1:05:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	207	11:07:00	7	13:36:00	13:38:00	2:29:00	0:02:00	2:31:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	208	11:08:00	7	13:38:00	13:39:00	2:30:00	0:01:00	2:31:00	0:13:00
06/mar	Fazenda	C	50	11:21:00	7	12:11:00	12:16:00	0:50:00	0:05:00	0:55:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	229	11:23:00	10	13:43:00	13:46:00	2:20:00	0:03:00	2:23:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	230	11:24:00	5	13:45:00	13:47:00	2:21:00	0:02:00	2:23:00	0:06:00
06/mar	Fazenda	C	51	11:30:00	7	12:16:00	12:23:00	0:46:00	0:07:00	0:53:00	0:11:00
06/mar	Fazenda	B	244	11:41:00	10	13:47:00	13:50:00	2:06:00	0:03:00	2:09:00	0:06:00
06/mar	Fazenda	C	52	11:47:00	7	12:24:00	12:30:00	0:37:00	0:06:00	0:43:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	53	11:49:00	7	12:40:00	12:44:00	0:51:00	0:04:00	0:55:00	0:16:00

06/mar	Fazenda	C	54	12:05:00	7	12:46:00	12:50:00	0:41:00	0:04:00	0:45:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	C	55	12:06:00	7	12:49:00	12:53:00	0:43:00	0:04:00	0:47:00	0:08:00
06/mar	Fazenda	D	6	12:14:00	4	12:29:00	12:31:00	0:15:00	0:02:00	0:17:00	0:13:00
06/mar	Fazenda	C	57	12:27:00	7	13:02:00	13:05:00	0:35:00	0:03:00	0:38:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	C	58	12:28:00	7	13:29:00	13:33:00	1:01:00	0:04:00	1:05:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	281	12:29:00	10	14:17:00	14:21:00	1:48:00	0:04:00	1:52:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	283	12:30:00	10	14:21:00	14:23:00	1:51:00	0:02:00	1:53:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	B	285	12:33:00	10	14:24:00	14:27:00	1:51:00	0:03:00	1:54:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	286	12:34:00	10	14:28:00	14:31:00	1:54:00	0:03:00	1:57:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	C	59	12:35:00	7	13:34:00	13:36:00	0:59:00	0:02:00	1:01:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	288	12:35:00	10	14:30:00	14:31:00	1:55:00	0:01:00	1:56:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	B	295	12:38:00	5	14:36:00	14:38:00	1:58:00	0:02:00	2:00:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	296	12:40:00	10	14:36:00	14:38:00	1:56:00	0:02:00	1:58:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	297	12:40:10	5	14:38:00	14:42:00	1:57:50	0:04:00	2:01:50	0:02:50
06/mar	Fazenda	B	300	12:43:00	10	14:38:00	14:41:00	1:55:00	0:03:00	1:58:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	60	12:45:00	7	13:39:00	13:40:00	0:54:00	0:01:00	0:55:00	0:05:00
06/mar	Fazenda	B	302	12:50:00	10	14:42:00	14:46:00	1:52:00	0:04:00	1:56:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	304	12:52:00	10	14:46:00	14:48:00	1:54:00	0:02:00	1:56:00	0:04:00
06/mar	Fazenda	B	308	12:56:00	5	14:47:00	14:49:00	1:51:00	0:02:00	1:53:00	0:00:20
06/mar	Fazenda	B	310	12:56:20	10	14:48:00	14:50:00	1:51:40	0:02:00	1:53:40	0:00:40
06/mar	Fazenda	B	311	12:57:00	5	14:49:00	14:50:00	1:52:00	0:01:00	1:53:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	C	62	13:00:00	7	13:17:00	13:19:00	0:17:00	0:02:00	0:19:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	312	13:01:00	10	14:50:00	14:52:00	1:49:00	0:02:00	1:51:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	313	13:02:00	5	14:50:00	14:53:00	1:48:00	0:03:00	1:51:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	314	13:02:10	10	14:52:00	14:53:00	1:49:50	0:01:00	1:50:50	0:01:50
06/mar	Fazenda	B	315	13:04:00	10	14:53:00	14:56:00	1:49:00	0:03:00	1:52:00	0:04:00
06/mar	Fazenda	B	318	13:08:00	10	14:56:00	14:59:00	1:48:00	0:03:00	1:51:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	B	319	13:11:00	5	14:56:00	14:57:00	1:45:00	0:01:00	1:46:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	B	323	13:14:00	5	14:58:00	14:59:00	1:44:00	0:01:00	1:45:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	B	324	13:17:00	10	15:01:00	15:03:00	1:44:00	0:02:00	1:46:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	325	13:17:10	5	15:01:00	15:03:00	1:43:50	0:02:00	1:45:50	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	326	13:17:20	10	15:03:00	15:05:00	1:45:40	0:02:00	1:47:40	0:01:40
06/mar	Fazenda	B	329	13:19:00	10	15:05:00	15:07:00	1:46:00	0:02:00	1:48:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	331	13:20:00	10	15:07:00	15:09:00	1:47:00	0:02:00	1:49:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	334	13:21:00	5	15:08:00	15:10:00	1:47:00	0:02:00	1:49:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	335	13:21:00	10	15:08:00	15:10:00	1:47:00	0:02:00	1:49:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	337	13:22:00	5	15:08:00	15:10:00	1:46:00	0:02:00	1:48:00	0:00:20
06/mar	Fazenda	B	338	13:22:20	5	15:10:00	15:12:00	1:47:40	0:02:00	1:49:40	0:00:40
06/mar	Fazenda	B	340	13:23:00	10	15:11:00	15:12:00	1:48:00	0:01:00	1:49:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	343	13:25:00	10	15:12:00	15:15:00	1:47:00	0:03:00	1:50:00	0:05:00
06/mar	Fazenda	B	347	13:30:00	5	15:13:00	15:16:00	1:43:00	0:03:00	1:46:00	0:06:00
06/mar	Fazenda	B	351	13:36:00	4	15:12:00	15:14:00	1:36:00	0:02:00	1:38:00	0:05:00
06/mar	Fazenda	C	66	13:41:00	7	13:42:00	13:44:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	359	13:42:00	10	15:15:00	15:17:00	1:33:00	0:02:00	1:35:00	0:07:00
06/mar	Fazenda	C	67	13:49:00	10	14:31:00	14:36:00	0:42:00	0:05:00	0:47:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	68	13:51:00	7	14:36:00	14:38:00	0:45:00	0:02:00	0:47:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	C	69	13:52:00	7	14:39:00	14:42:00	0:47:00	0:03:00	0:50:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	369	13:53:00	10	15:17:00	15:20:00	1:24:00	0:03:00	1:27:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	371	13:55:00	5	15:18:00	15:20:00	1:23:00	0:02:00	1:25:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	C	70	13:58:00	7	14:42:00	14:46:00	0:44:00	0:04:00	0:48:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	374	13:58:00	5	15:20:00	15:23:00	1:22:00	0:03:00	1:25:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	375	13:59:00	10	15:22:00	15:24:00	1:23:00	0:02:00	1:25:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	B	377	14:00:00	5	15:21:00	15:24:00	1:21:00	0:03:00	1:24:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	71	14:02:00	7	14:53:00	14:56:00	0:51:00	0:03:00	0:54:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	B	382	14:04:00	10	15:24:00	15:27:00	1:20:00	0:03:00	1:23:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	385	14:04:00	5	15:25:00	15:31:00	1:21:00	0:06:00	1:27:00	0:03:00
06/mar	Fazenda	C	72	14:07:00	7	14:56:00	14:59:00	0:49:00	0:03:00	0:52:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	387	14:07:00	10	15:27:00	15:29:00	1:20:00	0:02:00	1:22:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	388	14:07:10	5	15:28:00	15:29:00	1:20:50	0:01:00	1:21:50	0:00:20
06/mar	Fazenda	B	390	14:07:30	10	15:27:00	15:29:00	1:19:30	0:02:00	1:21:30	0:04:30
06/mar	Fazenda	C	74	14:12:00	7	15:00:00	15:03:00	0:48:00	0:03:00	0:51:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	75	14:14:00	7	15:03:00	15:06:00	0:49:00	0:03:00	0:52:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	76	14:16:00	7	15:08:00	15:09:00	0:52:00	0:01:00	0:53:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	392	14:16:00	10	15:29:00	15:31:00	1:13:00	0:02:00	1:15:00	0:04:00
06/mar	Fazenda	B	394	14:20:00	4	15:30:00	15:33:00	1:10:00	0:03:00	1:13:00	0:07:00
06/mar	Fazenda	C	79	14:27:00	7	15:09:00	15:14:00	0:42:00	0:05:00	0:47:00	0:03:00



06/mar	Fazenda	B	399	14:30:00	10	15:31:00	15:36:00	1:01:00	0:05:00	1:06:00	0:00:10
06/mar	Fazenda	B	400	14:30:10	5	15:31:00	15:32:00	1:00:50	0:01:00	1:01:50	0:00:50
06/mar	Fazenda	C	80	14:31:00	7	15:15:00	15:19:00	0:44:00	0:04:00	0:48:00	0:02:00
06/mar	Fazenda	C	81	14:33:00	7	15:18:00	15:22:00	0:45:00	0:04:00	0:49:00	0:00:00
06/mar	Fazenda	B	401	14:33:00	5	15:32:00	15:34:00	0:59:00	0:02:00	1:01:00	0:01:00
06/mar	Fazenda	C	82	14:34:00	7	15:22:00	15:27:00	0:48:00	0:05:00	0:53:00	0:05:00
06/mar	Fazenda	B	405	14:39:00	5	15:34:00	15:38:00	0:55:00	0:04:00	0:59:00	0:08:00
06/mar	Fazenda	C	84	14:47:00	7	15:24:00	15:28:00	0:37:00	0:04:00	0:41:00	0:04:00
06/mar	Fazenda	C	85	14:51:00	7	15:31:00	15:39:00	0:40:00	0:08:00	0:48:00	
08/mar	Fazenda	B	32	8:23:00	7	8:52:00	8:55:00	0:29:00	0:03:00	0:32:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	33	8:23:10	5	8:54:00	8:56:00	0:30:50	0:02:00	0:32:50	0:01:50
08/mar	Fazenda	B	34	8:25:00	7	8:55:00	8:57:00	0:30:00	0:02:00	0:32:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	35	8:26:00	7	8:57:00	9:01:00	0:31:00	0:04:00	0:35:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	36	8:27:00	5	9:01:00	9:04:00	0:34:00	0:03:00	0:37:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	37	8:28:00	7	9:04:00	9:07:00	0:36:00	0:03:00	0:39:00	0:04:00
08/mar	Fazenda	B	40	8:32:00	5	9:07:00	9:08:00	0:35:00	0:01:00	0:36:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	41	8:34:00	7	9:07:00	9:10:00	0:33:00	0:03:00	0:36:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	42	8:34:10	5	9:10:00	9:12:00	0:35:50	0:02:00	0:37:50	0:00:50
08/mar	Fazenda	B	43	8:35:00	7	9:10:00	9:13:00	0:35:00	0:03:00	0:38:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	44	8:35:10	7	9:13:00	9:14:00	0:37:50	0:01:00	0:38:50	0:01:50
08/mar	Fazenda	B	45	8:37:00	7	9:14:00	9:15:00	0:37:00	0:01:00	0:38:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	46	8:38:00	7	9:15:00	9:17:00	0:37:00	0:02:00	0:39:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	47	8:38:10	7	9:17:00	9:18:00	0:38:50	0:01:00	0:39:50	0:00:50
08/mar	Fazenda	B	49	8:39:00	5	9:18:00	9:20:00	0:39:00	0:02:00	0:41:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	50	8:39:10	4	9:18:00	9:21:00	0:38:50	0:03:00	0:41:50	0:05:50
08/mar	Fazenda	B	52	8:45:00	7	9:22:00	9:24:00	0:37:00	0:02:00	0:39:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	53	8:47:00	5	9:22:00	9:23:00	0:35:00	0:01:00	0:36:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	54	8:47:10	5	9:23:00	9:26:00	0:35:50	0:03:00	0:38:50	0:01:50
08/mar	Fazenda	B	55	8:49:00	7	9:24:00	9:25:00	0:35:00	0:01:00	0:36:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	56	8:50:00	5	9:26:00	9:29:00	0:36:00	0:03:00	0:39:00	0:05:00
08/mar	Fazenda	B	58	8:55:00	7	9:30:00	9:33:00	0:35:00	0:03:00	0:38:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	59	8:56:00	4	9:31:00	9:33:00	0:35:00	0:02:00	0:37:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	60	8:57:00	5	9:32:00	9:33:00	0:35:00	0:01:00	0:36:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	61	8:57:10	7	9:33:00	9:38:00	0:35:50	0:05:00	0:40:50	0:01:50
08/mar	Fazenda	B	62	8:59:00	5	9:33:00	9:36:00	0:34:00	0:03:00	0:37:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	63	9:00:00	4	9:33:00	9:35:00	0:33:00	0:02:00	0:35:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	64	9:00:10	4	9:35:00	9:38:00	0:34:50	0:03:00	0:37:50	0:00:50
08/mar	Fazenda	B	65	9:01:00	5	9:36:00	9:38:00	0:35:00	0:02:00	0:37:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	71	9:04:00	7	9:39:00	9:42:00	0:35:00	0:03:00	0:38:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	72	9:05:00	7	9:49:00	9:52:00	0:44:00	0:03:00	0:47:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	73	9:06:00	5	9:39:00	9:42:00	0:33:00	0:03:00	0:36:00	0:06:00
08/mar	Fazenda	C	9	9:12:00	7	9:19:00	9:22:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	74	9:12:00	5	9:42:00	9:47:00	0:30:00	0:05:00	0:35:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	76	9:15:00	5	9:47:00	9:50:00	0:32:00	0:03:00	0:35:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	78	9:17:00	5	9:52:00	9:54:00	0:35:00	0:02:00	0:37:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	79	9:19:00	7	9:53:00	9:55:00	0:34:00	0:02:00	0:36:00	0:04:00
08/mar	Fazenda	C	10	9:23:00	7	9:25:00	9:28:00	0:02:00	0:03:00	0:05:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	80	9:26:00	5	9:55:00	9:57:00	0:29:00	0:02:00	0:31:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	81	9:28:00	7	10:06:00	10:08:00	0:38:00	0:02:00	0:40:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	82	9:29:00	5	9:57:00	9:59:00	0:28:00	0:02:00	0:30:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	83	9:30:00	5	10:00:00	10:02:00	0:30:00	0:02:00	0:32:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	84	9:32:00	5	10:03:00	10:04:00	0:31:00	0:01:00	0:32:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	85	9:33:00	5	10:04:00	10:06:00	0:31:00	0:02:00	0:33:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	86	9:36:00	5	10:07:00	10:09:00	0:31:00	0:02:00	0:33:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	87	9:36:00	7	10:08:00	10:10:00	0:32:00	0:02:00	0:34:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	88	9:37:00	5	10:10:00	10:12:00	0:33:00	0:02:00	0:35:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	89	9:37:10	5	10:12:00	10:14:00	0:34:50	0:02:00	0:36:50	0:00:50
08/mar	Fazenda	B	90	9:38:00	7	10:13:00	10:14:00	0:35:00	0:01:00	0:36:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	91	9:39:00	5	10:14:00	10:16:00	0:35:00	0:02:00	0:37:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	C	11	9:41:00	7	9:42:00	9:46:00	0:01:00	0:04:00	0:05:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	96	9:42:00	5	10:18:00	10:20:00	0:36:00	0:02:00	0:38:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	97	9:43:00	7	10:16:00	10:19:00	0:33:00	0:03:00	0:36:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	98	9:43:10	4	10:18:00	10:20:00	0:34:50	0:02:00	0:36:50	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	99	9:43:20	5	10:20:00	10:22:00	0:36:40	0:02:00	0:38:40	0:00:40
08/mar	Fazenda	C	12	9:44:00	7	10:01:00	10:06:00	0:17:00	0:05:00	0:22:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	100	9:44:00	5	10:23:00	10:27:00	0:39:00	0:04:00	0:43:00	0:04:00

08/mar	Fazenda	B	103	9:48:00	4	10:24:00	10:26:00	0:36:00	0:02:00	0:38:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	104	9:49:00	5	10:28:00	10:33:00	0:39:00	0:05:00	0:44:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	105	9:50:00	5	10:33:00	10:35:00	0:43:00	0:02:00	0:45:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	107	9:53:00	7	10:54:00	10:55:00	1:01:00	0:01:00	1:02:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	108	9:54:00	5	10:37:00	10:39:00	0:43:00	0:02:00	0:45:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	109	9:54:00	5	10:39:00	10:41:00	0:45:00	0:02:00	0:47:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	110	9:55:00	5	10:41:00	10:43:00	0:46:00	0:02:00	0:48:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	111	9:56:00	5	10:43:00	10:48:00	0:47:00	0:05:00	0:52:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	112	9:57:00	7	10:49:00	10:51:00	0:52:00	0:02:00	0:54:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	113	9:59:00	7	10:52:00	10:53:00	0:53:00	0:01:00	0:54:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	114	10:00:00	7	10:53:00	10:54:00	0:53:00	0:01:00	0:54:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	115	10:00:00	5	10:54:00	10:55:00	0:54:00	0:01:00	0:55:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	119	10:03:00	7	10:55:00	10:58:00	0:52:00	0:03:00	0:55:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	120	10:03:10	5	10:55:00	10:57:00	0:51:50	0:02:00	0:53:50	0:02:50
08/mar	Fazenda	B	122	10:06:00	7	10:58:00	10:59:00	0:52:00	0:01:00	0:53:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	123	10:07:00	7	10:59:00	11:01:00	0:52:00	0:02:00	0:54:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	C	13	10:09:00	7	10:10:00	10:13:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	125	10:10:00	7	11:01:00	11:02:00	0:51:00	0:01:00	0:52:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	126	10:11:00	5	11:01:00	11:02:00	0:50:00	0:01:00	0:51:00	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	127	10:11:10	5	11:02:00	11:04:00	0:50:50	0:02:00	0:52:50	0:00:50
08/mar	Fazenda	B	129	10:12:00	7	11:03:00	11:06:00	0:51:00	0:03:00	0:54:00	0:05:00
08/mar	Fazenda	B	134	10:17:00	5	11:05:00	11:11:00	0:48:00	0:06:00	0:54:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	135	10:20:00	5	11:27:00	11:30:00	1:07:00	0:03:00	1:10:00	0:04:00
08/mar	Fazenda	B	142	10:24:00	7	11:06:00	11:07:00	0:42:00	0:01:00	0:43:00	0:05:00
08/mar	Fazenda	B	144	10:29:00	7	11:07:00	11:12:00	0:38:00	0:05:00	0:43:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	145	10:29:00	5	11:12:00	11:13:00	0:43:00	0:01:00	0:44:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	147	10:31:00	7	11:13:00	11:15:00	0:42:00	0:02:00	0:44:00	0:08:00
08/mar	Fazenda	B	152	10:39:00	7	11:16:00	11:28:00	0:37:00	0:12:00	0:49:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	153	10:39:00	5	11:16:00	11:19:00	0:37:00	0:03:00	0:40:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	154	10:39:00	5	11:20:00	11:22:00	0:41:00	0:02:00	0:43:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	155	10:40:00	4	11:20:00	11:22:00	0:40:00	0:02:00	0:42:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	156	10:42:00	5	11:22:00	11:24:00	0:40:00	0:02:00	0:42:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	157	10:43:00	4	11:23:00	11:26:00	0:40:00	0:03:00	0:43:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	158	10:44:00	5	11:24:00	11:27:00	0:40:00	0:03:00	0:43:00	0:05:00
08/mar	Fazenda	B	166	10:49:00	7	11:28:00	11:30:00	0:39:00	0:02:00	0:41:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	167	10:49:00	4	11:31:00	11:34:00	0:42:00	0:03:00	0:45:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	168	10:49:00	5	11:31:00	11:33:00	0:42:00	0:02:00	0:44:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	169	10:50:00	5	11:33:00	11:35:00	0:43:00	0:02:00	0:45:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	170	10:53:00	7	11:35:00	11:36:00	0:42:00	0:01:00	0:43:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	171	10:53:00	7	11:36:00	11:38:00	0:43:00	0:02:00	0:45:00	0:06:00
08/mar	Fazenda	B	173	10:59:00	5	11:40:00	11:43:00	0:41:00	0:03:00	0:44:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	174	11:01:00	7	11:38:00	11:39:00	0:37:00	0:01:00	0:38:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	175	11:04:00	7	11:39:00	11:40:00	0:35:00	0:01:00	0:36:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	176	11:06:00	4	11:39:00	11:41:00	0:33:00	0:02:00	0:35:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	177	11:06:00	4	11:41:00	11:53:00	0:35:00	0:12:00	0:47:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	179	11:07:00	7	11:40:00	11:45:00	0:33:00	0:05:00	0:38:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	180	11:07:00	5	11:43:00	11:46:00	0:36:00	0:03:00	0:39:00	0:06:00
08/mar	Fazenda	B	183	11:13:00	7	11:49:00	11:50:00	0:36:00	0:01:00	0:37:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	184	11:14:00	5	11:49:00	11:50:00	0:35:00	0:01:00	0:36:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	185	11:14:00	5	11:50:00	11:53:00	0:36:00	0:03:00	0:39:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	186	11:16:00	7	11:50:00	11:53:00	0:34:00	0:03:00	0:37:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	C	22	11:17:00	7	11:30:00	11:34:00	0:13:00	0:04:00	0:17:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	C	23	11:18:00	7	11:34:00	11:35:00	0:16:00	0:01:00	0:17:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	187	11:19:00	7	11:53:00	11:56:00	0:34:00	0:03:00	0:37:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	188	11:20:00	5	11:54:00	11:56:00	0:34:00	0:02:00	0:36:00	0:04:00
08/mar	Fazenda	B	191	11:24:00	5	11:56:00	11:57:00	0:32:00	0:01:00	0:33:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	192	11:24:00	7	11:57:00	11:59:00	0:33:00	0:02:00	0:35:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	194	11:25:00	5	11:57:00	11:59:00	0:32:00	0:02:00	0:34:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	195	11:26:00	7	12:02:00	12:04:00	0:36:00	0:02:00	0:38:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	196	11:26:00	10	12:04:00	12:08:00	0:38:00	0:04:00	0:42:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	197	11:26:00	7	12:08:00	12:10:00	0:42:00	0:02:00	0:44:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	199	11:28:00	7	12:10:00	12:13:00	0:42:00	0:03:00	0:45:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	200	11:29:00	7	12:14:00	12:16:00	0:45:00	0:02:00	0:47:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	201	11:30:00	7	12:16:00	12:19:00	0:46:00	0:03:00	0:49:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	204	11:32:00	4	12:18:00	12:20:00	0:46:00	0:02:00	0:48:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	205	11:33:00	4	12:20:00	12:22:00	0:47:00	0:02:00	0:49:00	0:01:00

08/mar	Fazenda	B	206	11:34:00	4	12:22:00	12:28:00	0:48:00	0:06:00	0:54:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	207	11:35:00	7	12:20:00	12:26:00	0:45:00	0:06:00	0:51:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	208	11:36:00	4	12:28:00	12:31:00	0:52:00	0:03:00	0:55:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	209	11:37:00	4	12:33:00	12:35:00	0:56:00	0:02:00	0:58:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	211	11:38:00	4	12:36:00	12:38:00	0:58:00	0:02:00	1:00:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	212	11:39:00	4	12:41:00	12:43:00	1:02:00	0:02:00	1:04:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	213	11:40:00	4	12:43:00	12:46:00	1:03:00	0:03:00	1:06:00	0:04:00
08/mar	Fazenda	B	215	11:44:00	4	12:46:00	12:48:00	1:02:00	0:02:00	1:04:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	216	11:44:00	4	12:48:00	12:51:00	1:04:00	0:03:00	1:07:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	217	11:46:00	4	12:53:00	12:56:00	1:07:00	0:03:00	1:10:00	0:05:00
08/mar	Fazenda	B	218	11:51:00	4	12:56:00	12:57:00	1:05:00	0:01:00	1:06:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	222	11:52:00	4	13:01:00	13:02:00	1:09:00	0:01:00	1:10:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	223	11:54:00	4	13:02:00	13:06:00	1:08:00	0:04:00	1:12:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	224	11:54:00	5	13:05:00	13:09:00	1:11:00	0:04:00	1:15:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	225	11:56:00	5	13:11:00	13:14:00	1:15:00	0:03:00	1:18:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	226	11:56:00	5	13:10:00	13:11:00	1:14:00	0:01:00	1:15:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	227	11:57:00	5	13:17:00	13:19:00	1:20:00	0:02:00	1:22:00	0:10:00
08/mar	Fazenda	B	229	12:07:00	5	13:19:00	13:22:00	1:12:00	0:03:00	1:15:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	230	12:09:00	5	13:29:00	13:33:00	1:20:00	0:04:00	1:24:00	0:07:00
08/mar	Fazenda	B	231	12:16:00	5	13:33:00	13:37:00	1:17:00	0:04:00	1:21:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	232	12:16:00	5	13:37:00	13:40:00	1:21:00	0:03:00	1:24:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	233	12:17:00	5	13:42:00	13:45:00	1:25:00	0:03:00	1:28:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	234	12:18:00	5	13:40:00	13:42:00	1:22:00	0:02:00	1:24:00	0:10:00
08/mar	Fazenda	B	237	12:28:00	5	13:45:00	13:51:00	1:17:00	0:06:00	1:23:00	0:07:00
08/mar	Fazenda	B	240	12:35:00	5	13:51:00	13:53:00	1:16:00	0:02:00	1:18:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	241	12:36:00	5	13:53:00	13:55:00	1:17:00	0:02:00	1:19:00	0:04:00
08/mar	Fazenda	B	242	12:40:00	10	13:58:00	14:01:00	1:18:00	0:03:00	1:21:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	243	12:43:00	10	14:01:00	14:03:00	1:18:00	0:02:00	1:20:00	0:08:00
08/mar	Fazenda	B	244	12:51:00	4	14:08:00	14:11:00	1:17:00	0:03:00	1:20:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	245	12:53:00	4	14:11:00	14:13:00	1:18:00	0:02:00	1:20:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	246	12:56:00	4	14:13:00	14:16:00	1:17:00	0:03:00	1:20:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	247	12:59:00	7	14:13:00	14:16:00	1:14:00	0:03:00	1:17:00	0:07:00
08/mar	Fazenda	B	250	13:06:00	4	14:16:00	14:19:00	1:10:00	0:03:00	1:13:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	251	13:09:00	7	14:16:00	14:18:00	1:07:00	0:02:00	1:09:00	0:04:00
08/mar	Fazenda	B	254	13:13:00	4	14:19:00	14:22:00	1:06:00	0:03:00	1:09:00	0:07:00
08/mar	Fazenda	B	255	13:20:00	7	14:19:00	14:20:00	0:59:00	0:01:00	1:00:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	256	13:21:00	7	14:20:00	14:21:00	0:59:00	0:01:00	1:00:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	257	13:24:00	5	14:20:00	14:22:00	0:56:00	0:02:00	0:58:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	259	13:26:00	4	14:22:00	14:24:00	0:56:00	0:02:00	0:58:00	0:04:10
08/mar	Fazenda	B	260	13:30:10	5	14:22:00	14:24:00	0:51:50	0:02:00	0:53:50	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	262	13:30:20	4	14:24:00	14:27:00	0:53:40	0:03:00	0:56:40	0:00:10
08/mar	Fazenda	B	263	13:30:30	5	14:24:00	14:25:00	0:53:30	0:01:00	0:54:30	0:02:30
08/mar	Fazenda	B	265	13:33:00	5	14:26:00	14:28:00	0:53:00	0:02:00	0:55:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	267	13:36:00	4	14:27:00	14:30:00	0:51:00	0:03:00	0:54:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	268	13:37:00	5	14:36:00	14:38:00	0:59:00	0:02:00	1:01:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	269	13:40:00	5	14:28:00	14:30:00	0:48:00	0:02:00	0:50:00	0:04:00
08/mar	Fazenda	B	272	13:44:00	5	14:30:00	14:33:00	0:46:00	0:03:00	0:49:00	0:00:20
08/mar	Fazenda	B	274	13:44:20	5	14:33:00	14:36:00	0:48:40	0:03:00	0:51:40	0:03:40
08/mar	Fazenda	B	276	13:48:00	5	14:38:00	14:41:00	0:50:00	0:03:00	0:53:00	0:05:00
08/mar	Fazenda	B	278	13:53:00	5	14:49:00	14:52:00	0:56:00	0:03:00	0:59:00	0:00:00
08/mar	Fazenda	B	279	13:53:00	5	14:57:00	15:08:00	1:04:00	0:11:00	1:15:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	280	13:56:00	4	15:04:00	15:08:00	1:08:00	0:04:00	1:12:00	0:07:00
08/mar	Fazenda	B	281	14:03:00	5	15:09:00	15:14:00	1:06:00	0:05:00	1:11:00	0:08:00
08/mar	Fazenda	B	285	14:11:00	4	15:16:00	15:19:00	1:05:00	0:03:00	1:08:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	286	14:13:00	5	15:16:00	15:17:00	1:03:00	0:01:00	1:04:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	287	14:14:00	5	15:17:00	15:19:00	1:03:00	0:02:00	1:05:00	0:00:40
08/mar	Fazenda	B	288	14:14:40	4	15:19:00	15:21:00	1:04:20	0:02:00	1:06:20	0:00:20
08/mar	Fazenda	C	52	14:15:00	7	14:25:00	14:30:00	0:10:00	0:05:00	0:15:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	289	14:17:00	7	15:21:00	15:22:00	1:04:00	0:01:00	1:05:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	C	53	14:18:00	7	14:30:00	14:35:00	0:12:00	0:05:00	0:17:00	0:05:00
08/mar	Fazenda	B	290	14:23:00	4	15:22:00	15:24:00	0:59:00	0:02:00	1:01:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	291	14:25:00	7	15:22:00	15:23:00	0:57:00	0:01:00	0:58:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	C	55	14:26:00	7	14:42:00	14:45:00	0:16:00	0:03:00	0:19:00	0:04:00
08/mar	Fazenda	B	292	14:30:00	7	15:23:00	15:25:00	0:53:00	0:02:00	0:55:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	C	56	14:32:00	7	14:48:00	14:52:00	0:16:00	0:04:00	0:20:00	0:03:00
08/mar	Fazenda	B	294	14:35:00	4	15:24:00	15:27:00	0:49:00	0:03:00	0:52:00	0:01:00

08/mar	Fazenda	C	57	14:36:00	7	14:53:00	14:56:00	0:17:00	0:03:00	0:20:00	0:07:00
08/mar	Fazenda	B	300	14:43:00	4	15:29:00	15:30:00	0:46:00	0:01:00	0:47:00	0:06:00
08/mar	Fazenda	C	58	14:49:00	7	14:56:00	14:58:00	0:07:00	0:02:00	0:09:00	0:01:00
08/mar	Fazenda	B	301	14:50:00	4	15:30:00	15:32:00	0:40:00	0:02:00	0:42:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	302	14:52:00	4	15:32:00	15:33:00	0:40:00	0:01:00	0:41:00	0:00:20
08/mar	Fazenda	B	303	14:52:20	7	15:30:00	15:31:00	0:37:40	0:01:00	0:38:40	0:00:40
08/mar	Fazenda	B	304	14:53:00	7	15:31:00	15:33:00	0:38:00	0:02:00	0:40:00	0:02:00
08/mar	Fazenda	B	305	14:55:00	4	15:33:00	15:35:00	0:38:00	0:02:00	0:40:00	0:00:30
08/mar	Fazenda	B	306	14:55:30	4	15:35:00	15:39:00	0:39:30	0:04:00	0:43:30	0:01:30
08/mar	Fazenda	C	60	14:57:00	7	14:58:00	15:10:00	0:01:00	0:12:00	0:13:00	0:15:00
08/mar	Fazenda	C	61	15:12:00	7	15:15:00	15:20:00	0:03:00	0:05:00	0:08:00	
09/mar	Fazenda	B	30	8:28:00	4	8:39:00	8:41:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	31	8:30:00	4	8:41:00	8:43:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	32	8:31:00	4	8:43:00	8:46:00	0:12:00	0:03:00	0:15:00	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	33	8:31:20	7	8:43:00	8:45:00	0:11:40	0:02:00	0:13:40	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	34	8:31:40	5	8:44:00	8:45:00	0:12:20	0:01:00	0:13:20	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	35	8:32:00	5	8:45:00	8:47:00	0:13:00	0:02:00	0:15:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	36	8:32:30	7	8:45:00	8:47:00	0:12:30	0:02:00	0:14:30	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	39	8:33:00	4	8:47:00	8:50:00	0:14:00	0:03:00	0:17:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	40	8:34:00	7	8:51:00	8:52:00	0:17:00	0:01:00	0:18:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	C	5	8:35:00	7	8:41:00	8:43:00	0:06:00	0:02:00	0:08:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	41	8:35:00	7	8:52:00	8:53:00	0:17:00	0:01:00	0:18:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	43	8:35:30	7	8:53:00	8:55:00	0:17:30	0:02:00	0:19:30	0:07:30
09/mar	Fazenda	B	44	8:43:00	7	8:58:00	9:00:00	0:15:00	0:02:00	0:17:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	C	6	8:44:00	7	8:47:00	8:51:00	0:03:00	0:04:00	0:07:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	45	8:44:00	4	8:59:00	9:03:00	0:15:00	0:04:00	0:19:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	46	8:47:00	4	9:03:00	9:05:00	0:16:00	0:02:00	0:18:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	47	8:49:00	10	9:14:00	9:17:00	0:25:00	0:03:00	0:28:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	48	8:49:00	10	9:18:00	9:23:00	0:29:00	0:05:00	0:34:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	49	8:50:00	7	9:29:00	9:31:00	0:39:00	0:02:00	0:41:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	50	8:51:00	7	9:31:00	9:35:00	0:40:00	0:04:00	0:44:00	0:04:00
09/mar	Fazenda	C	7	8:55:00	7	8:55:00	8:58:00	0:00:00	0:03:00	0:03:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	52	8:58:00	7	9:35:00	9:37:00	0:37:00	0:02:00	0:39:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	53	8:59:00	10	9:36:00	9:39:00	0:37:00	0:03:00	0:40:00	0:04:00
09/mar	Fazenda	B	55	9:03:00	7	9:37:00	9:41:00	0:34:00	0:04:00	0:38:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	57	9:06:00	7	9:39:00	9:40:00	0:33:00	0:01:00	0:34:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	D	2	9:08:00	4	9:08:00	9:12:00	0:00:00	0:04:00	0:04:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	C	8	9:08:00	7	9:08:00	9:18:00	0:00:00	0:10:00	0:10:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	58	9:09:00	7	9:41:00	9:42:00	0:32:00	0:01:00	0:33:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	59	9:10:00	7	9:42:00	9:46:00	0:32:00	0:04:00	0:36:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	61	9:12:00	7	9:47:00	9:58:00	0:35:00	0:11:00	0:46:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	63	9:15:00	4	9:54:00	9:57:00	0:39:00	0:03:00	0:42:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	64	9:15:00	10	9:55:00	9:57:00	0:40:00	0:02:00	0:42:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	65	9:15:00	4	9:57:00	9:59:00	0:42:00	0:02:00	0:44:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	66	9:15:00	10	9:59:00	10:06:00	0:44:00	0:07:00	0:51:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	67	9:17:00	4	10:00:00	10:01:00	0:43:00	0:01:00	0:44:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	68	9:17:00	4	10:01:00	10:05:00	0:44:00	0:04:00	0:48:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	71	9:19:00	4	10:09:00	10:13:00	0:50:00	0:04:00	0:54:00	0:04:00
09/mar	Fazenda	B	72	9:23:00	10	10:16:00	10:20:00	0:53:00	0:04:00	0:57:00	0:00:40
09/mar	Fazenda	B	74	9:23:40	4	10:20:00	10:22:00	0:56:20	0:02:00	0:58:20	0:00:20
09/mar	Fazenda	C	9	9:24:00	10	9:26:00	9:29:00	0:02:00	0:03:00	0:05:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	75	9:25:00	10	10:20:00	10:24:00	0:55:00	0:04:00	0:59:00	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	76	9:25:20	4	10:22:00	10:28:00	0:56:40	0:06:00	1:02:40	0:00:40
09/mar	Fazenda	B	78	9:26:00	10	10:26:00	10:29:00	1:00:00	0:03:00	1:03:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	79	9:27:00	4	10:29:00	10:32:00	1:02:00	0:03:00	1:05:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	80	9:27:30	10	10:29:00	10:41:00	1:01:30	0:12:00	1:13:30	0:00:30
09/mar	Fazenda	C	10	9:28:00	10	9:30:00	9:35:00	0:02:00	0:05:00	0:07:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	81	9:28:00	10	10:36:00	10:37:00	1:08:00	0:01:00	1:09:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	83	9:31:00	7	10:41:00	10:42:00	1:10:00	0:01:00	1:11:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	84	9:31:00	7	10:42:00	10:44:00	1:11:00	0:02:00	1:13:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	86	9:33:00	5	10:44:00	10:47:00	1:11:00	0:03:00	1:14:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	87	9:36:00	7	10:44:00	10:46:00	1:08:00	0:02:00	1:10:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	C	11	9:39:00	10	9:44:00	9:47:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	89	9:39:00	7	10:46:00	10:48:00	1:07:00	0:02:00	1:09:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	C	12	9:40:00	10	9:48:00	9:50:00	0:08:00	0:02:00	0:10:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	91	9:40:00	5	10:47:00	10:50:00	1:07:00	0:03:00	1:10:00	0:01:00

09/mar	Fazenda	C	13	9:41:00	10	9:50:00	9:54:00	0:09:00	0:04:00	0:13:00	0:05:00
09/mar	Fazenda	B	96	9:46:00	7	10:51:00	10:53:00	1:05:00	0:02:00	1:07:00	0:07:00
09/mar	Fazenda	B	99	9:53:00	5	10:52:00	10:58:00	0:59:00	0:06:00	1:05:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	100	9:54:00	7	10:53:00	10:55:00	0:59:00	0:02:00	1:01:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	101	9:57:00	7	10:55:00	10:59:00	0:58:00	0:04:00	1:02:00	0:04:00
09/mar	Fazenda	C	15	10:01:00	10	10:08:00	10:12:00	0:07:00	0:04:00	0:11:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	104	10:02:00	5	10:59:00	11:05:00	0:57:00	0:06:00	1:03:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	107	10:05:00	7	11:04:00	11:06:00	0:59:00	0:02:00	1:01:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	C	17	10:06:00	10	10:13:00	10:15:00	0:07:00	0:02:00	0:09:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	108	10:06:00	7	11:06:00	11:09:00	1:00:00	0:03:00	1:03:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	110	10:09:00	5	11:06:00	11:10:00	0:57:00	0:04:00	1:01:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	112	10:10:00	7	11:09:00	11:12:00	0:59:00	0:03:00	1:02:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	113	10:13:00	5	11:10:00	11:13:00	0:57:00	0:03:00	1:00:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	114	10:14:00	5	11:10:00	11:13:00	0:56:00	0:03:00	0:59:00	0:06:00
09/mar	Fazenda	B	118	10:20:00	7	11:12:00	11:13:00	0:52:00	0:01:00	0:53:00	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	119	10:20:20	5	11:13:00	11:20:00	0:52:40	0:07:00	0:59:40	0:00:40
09/mar	Fazenda	B	121	10:21:00	7	11:13:00	11:15:00	0:52:00	0:02:00	0:54:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	C	18	10:22:00	10	10:40:00	10:44:00	0:18:00	0:04:00	0:22:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	C	19	10:25:00	10	10:44:00	10:49:00	0:19:00	0:05:00	0:24:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	124	10:25:00	10	11:14:00	11:16:00	0:49:00	0:02:00	0:51:00	0:02:50
09/mar	Fazenda	B	126	10:27:50	7	11:15:00	11:17:00	0:47:10	0:02:00	0:49:10	0:00:10
09/mar	Fazenda	C	20	10:28:00	10	10:50:00	10:54:00	0:22:00	0:04:00	0:26:00	0:05:00
09/mar	Fazenda	C	22	10:33:00	10	10:53:00	10:56:00	0:20:00	0:03:00	0:23:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	131	10:35:00	10	11:16:00	11:19:00	0:41:00	0:03:00	0:44:00	0:09:00
09/mar	Fazenda	B	134	10:44:00	7	11:17:00	11:20:00	0:33:00	0:03:00	0:36:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	23	10:45:00	10	10:56:00	10:59:00	0:11:00	0:03:00	0:14:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	135	10:46:00	10	11:19:00	11:23:00	0:33:00	0:04:00	0:37:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	C	24	10:47:00	10	11:00:00	11:03:00	0:13:00	0:03:00	0:16:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	136	10:49:00	5	11:20:00	11:25:00	0:31:00	0:05:00	0:36:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	137	10:50:00	7	11:20:00	11:25:00	0:30:00	0:05:00	0:35:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	138	10:52:00	4	11:20:00	11:22:00	0:28:00	0:02:00	0:30:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	139	10:53:00	4	11:22:00	11:24:00	0:29:00	0:02:00	0:31:00	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	140	10:53:20	10	11:24:00	11:25:00	0:30:40	0:01:00	0:31:40	0:01:40
09/mar	Fazenda	B	142	10:55:00	7	11:25:00	11:26:00	0:30:00	0:01:00	0:31:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	144	10:56:00	10	11:25:00	11:30:00	0:29:00	0:05:00	0:34:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	145	10:56:30	4	11:25:00	11:28:00	0:28:30	0:03:00	0:31:30	0:04:30
09/mar	Fazenda	B	148	11:01:00	4	11:29:00	11:34:00	0:28:00	0:05:00	0:33:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	149	11:02:00	7	11:27:00	11:28:00	0:25:00	0:01:00	0:26:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	150	11:04:00	10	11:30:00	11:31:00	0:26:00	0:01:00	0:27:00	0:06:00
09/mar	Fazenda	B	153	11:10:00	7	11:28:00	11:31:00	0:18:00	0:03:00	0:21:00	0:08:00
09/mar	Fazenda	B	156	11:18:00	7	11:32:00	11:34:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	158	11:20:00	10	11:32:00	11:35:00	0:12:00	0:03:00	0:15:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	160	11:21:00	7	11:34:00	11:36:00	0:13:00	0:02:00	0:15:00	0:00:50
09/mar	Fazenda	B	161	11:21:50	10	11:35:00	11:37:00	0:13:10	0:02:00	0:15:10	0:02:10
09/mar	Fazenda	B	162	11:24:00	4	11:35:00	11:37:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	163	11:26:00	5	11:44:00	11:46:00	0:18:00	0:02:00	0:20:00	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	164	11:26:20	7	11:37:00	11:39:00	0:10:40	0:02:00	0:12:40	0:00:40
09/mar	Fazenda	B	166	11:27:00	4	11:37:00	11:40:00	0:10:00	0:03:00	0:13:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	167	11:28:00	7	11:40:00	11:41:00	0:12:00	0:01:00	0:13:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	168	11:29:00	4	11:40:00	11:42:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	169	11:31:00	10	11:41:00	11:43:00	0:10:00	0:02:00	0:12:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	170	11:32:00	5	11:41:00	11:43:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:08:00
09/mar	Fazenda	B	176	11:40:00	7	11:43:00	11:50:00	0:03:00	0:07:00	0:10:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	177	11:41:00	10	11:44:00	11:45:00	0:03:00	0:01:00	0:04:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	178	11:44:00	10	11:45:00	11:47:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	179	11:44:30	4	11:45:00	11:52:00	0:00:30	0:07:00	0:07:30	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	180	11:45:00	5	11:47:00	11:51:00	0:02:00	0:04:00	0:06:00	0:00:10
09/mar	Fazenda	C	28	11:45:10	10	11:45:00	11:49:00	0:02:10	0:04:00	0:03:50	0:00:10
09/mar	Fazenda	B	29	11:45:20	10	11:49:00	11:53:00	0:03:40	0:04:00	0:07:40	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	181	11:45:50	7	11:51:00	11:55:00	0:05:10	0:04:00	0:09:10	0:00:10
09/mar	Fazenda	B	30	11:46:00	10	11:53:00	11:59:00	0:07:00	0:06:00	0:13:00	0:04:00
09/mar	Fazenda	B	185	11:50:00	7	11:55:00	11:59:00	0:05:00	0:04:00	0:09:00	0:04:00
09/mar	Fazenda	B	187	11:54:00	7	12:01:00	12:03:00	0:07:00	0:02:00	0:09:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	188	11:54:00	10	12:01:00	12:03:00	0:07:00	0:02:00	0:09:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	189	11:55:00	10	12:03:00	12:08:00	0:08:00	0:05:00	0:13:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	191	11:58:00	4	12:04:00	12:06:00	0:06:00	0:02:00	0:08:00	0:07:00

09/mar	Fazenda	B	192	12:05:00	7	12:08:00	12:10:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	C	31	12:05:00	10	12:10:00	12:29:00	0:05:00	0:19:00	0:24:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	193	12:08:00	7	12:10:00	12:14:00	0:02:00	0:04:00	0:06:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	194	12:08:30	4	12:10:00	12:14:00	0:01:30	0:04:00	0:05:30	0:03:30
09/mar	Fazenda	B	195	12:12:00	7	12:14:00	12:16:00	0:02:00	0:02:00	0:04:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	196	12:13:00	4	12:14:00	12:15:00	0:01:00	0:01:00	0:02:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	C	32	12:13:00	10	12:42:00	12:46:00	0:29:00	0:04:00	0:33:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	197	12:15:00	4	12:16:00	12:18:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	198	12:15:30	7	12:17:00	12:19:00	0:01:30	0:02:00	0:03:30	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	199	12:16:00	4	12:19:00	12:22:00	0:03:00	0:03:00	0:06:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	200	12:16:30	7	12:19:00	12:24:00	0:02:30	0:05:00	0:07:30	0:01:30
09/mar	Fazenda	B	203	12:18:00	4	12:22:00	12:24:00	0:04:00	0:02:00	0:06:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	204	12:18:30	4	12:24:00	12:26:00	0:05:30	0:02:00	0:07:30	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	205	12:19:00	4	12:26:00	12:27:00	0:07:00	0:01:00	0:08:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	206	12:20:00	4	12:27:00	12:32:00	0:07:00	0:05:00	0:12:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	207	12:20:30	10	12:34:00	12:36:00	0:13:30	0:02:00	0:15:30	0:02:30
09/mar	Fazenda	B	208	12:23:00	10	12:37:00	12:42:00	0:14:00	0:05:00	0:19:00	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	209	12:23:20	4	12:48:00	12:51:00	0:24:40	0:03:00	0:27:40	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	210	12:23:40	10	12:49:00	12:51:00	0:25:20	0:02:00	0:27:20	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	211	12:24:00	10	12:52:00	13:09:00	0:28:00	0:17:00	0:45:00	0:09:00
09/mar	Fazenda	C	33	12:33:00	10	12:47:00	12:49:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:27:00
09/mar	Fazenda	B	239	13:00:00	5	13:46:00	13:48:00	0:46:00	0:02:00	0:48:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	240	13:03:00	5	13:48:00	13:51:00	0:45:00	0:03:00	0:48:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	241	13:03:30	5	13:51:00	13:53:00	0:47:30	0:02:00	0:49:30	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	242	13:04:00	5	13:53:00	13:54:00	0:49:00	0:01:00	0:50:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	245	13:07:00	5	13:54:00	13:56:00	0:47:00	0:02:00	0:49:00	0:05:00
09/mar	Fazenda	B	248	13:12:00	5	13:56:00	13:59:00	0:44:00	0:03:00	0:47:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	249	13:13:00	5	13:59:00	14:01:00	0:46:00	0:02:00	0:48:00	0:13:00
09/mar	Fazenda	B	254	13:26:00	5	14:01:00	14:05:00	0:35:00	0:04:00	0:39:00	0:11:00
09/mar	Fazenda	B	259	13:37:00	5	14:05:00	14:10:00	0:28:00	0:05:00	0:33:00	0:10:00
09/mar	Fazenda	B	263	13:47:00	5	14:10:00	14:12:00	0:23:00	0:02:00	0:25:00	0:09:00
09/mar	Fazenda	B	264	13:56:00	5	14:12:00	14:14:00	0:16:00	0:02:00	0:18:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	265	13:56:30	7	14:14:00	14:15:00	0:17:30	0:01:00	0:18:30	0:02:30
09/mar	Fazenda	B	266	13:59:00	7	14:15:00	14:17:00	0:16:00	0:02:00	0:18:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	267	14:01:00	7	14:17:00	14:19:00	0:16:00	0:02:00	0:18:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	268	14:01:30	5	14:17:00	14:21:00	0:15:30	0:04:00	0:19:30	0:02:30
09/mar	Fazenda	B	269	14:04:00	7	14:19:00	14:20:00	0:15:00	0:01:00	0:16:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	270	14:05:00	7	14:20:00	14:22:00	0:15:00	0:02:00	0:17:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	271	14:05:30	7	14:22:00	14:23:00	0:16:30	0:01:00	0:17:30	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	273	14:06:00	5	14:23:00	14:24:00	0:17:00	0:01:00	0:18:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	274	14:07:00	7	14:23:00	14:26:00	0:16:00	0:03:00	0:19:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	275	14:08:00	5	14:29:00	14:32:00	0:21:00	0:03:00	0:24:00	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	276	14:08:20	10	14:39:00	14:43:00	0:30:40	0:04:00	0:34:40	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	277	14:08:40	7	14:39:00	14:40:00	0:30:20	0:01:00	0:31:20	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	278	14:09:00	7	14:40:00	14:44:00	0:31:00	0:04:00	0:35:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	C	40	14:10:00	7	14:11:00	14:13:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	279	14:12:00	10	14:43:00	14:44:00	0:31:00	0:01:00	0:32:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	280	14:12:30	10	14:44:00	14:47:00	0:31:30	0:03:00	0:34:30	0:01:30
09/mar	Fazenda	B	281	14:14:00	7	14:46:00	14:47:00	0:32:00	0:01:00	0:33:00	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	282	14:14:20	7	14:48:00	14:49:00	0:33:40	0:01:00	0:34:40	0:00:20
09/mar	Fazenda	B	283	14:14:40	7	14:49:00	14:50:00	0:34:20	0:01:00	0:35:20	0:01:20
09/mar	Fazenda	B	284	14:16:00	5	14:50:00	14:52:00	0:34:00	0:02:00	0:36:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	285	14:17:00	7	14:51:00	14:52:00	0:34:00	0:01:00	0:35:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	286	14:20:00	5	14:52:00	14:53:00	0:32:00	0:01:00	0:33:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	287	14:20:30	7	14:52:00	15:01:00	0:31:30	0:09:00	0:40:30	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	288	14:21:00	5	14:52:00	14:55:00	0:31:00	0:03:00	0:34:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	289	14:22:00	4	14:53:00	14:55:00	0:31:00	0:02:00	0:33:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	C	41	14:23:00	7	14:23:00	14:30:00	0:00:00	0:07:00	0:07:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	C	42	14:23:00	7	14:30:00	14:33:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	C	43	14:24:00	7	14:32:00	14:35:00	0:08:00	0:03:00	0:11:00	0:00:00
09/mar	Fazenda	B	291	14:24:00	5	14:55:00	14:57:00	0:31:00	0:02:00	0:33:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	292	14:24:30	4	14:56:00	14:59:00	0:31:30	0:03:00	0:34:30	0:01:30
09/mar	Fazenda	B	293	14:26:00	5	14:57:00	15:00:00	0:31:00	0:03:00	0:34:00	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	294	14:26:30	4	15:00:00	15:03:00	0:33:30	0:03:00	0:36:30	0:00:30
09/mar	Fazenda	B	295	14:27:00	5	15:00:00	15:01:00	0:33:00	0:01:00	0:34:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	C	44	14:28:00	7	14:35:00	14:38:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:00:00



09/mar	Fazenda	B	296	14:28:00	7	15:01:00	15:04:00	0:33:00	0:03:00	0:36:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	B	298	14:31:00	4	14:55:00	14:56:00	0:24:00	0:01:00	0:25:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	300	14:33:00	5	15:01:00	15:06:00	0:28:00	0:05:00	0:33:00	0:02:00
09/mar	Fazenda	B	301	14:35:00	4	15:03:00	15:09:00	0:28:00	0:06:00	0:34:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	302	14:36:00	10	15:04:00	15:06:00	0:28:00	0:02:00	0:30:00	0:01:00
09/mar	Fazenda	B	303	14:37:00	5	15:04:00	15:06:00	0:27:00	0:02:00	0:29:00	0:05:00
09/mar	Fazenda	B	304	14:42:00	7	15:04:00	15:06:00	0:22:00	0:02:00	0:24:00	0:03:00
09/mar	Fazenda	C	45	14:45:00	10	14:47:00	14:52:00	0:02:00	0:05:00	0:07:00	0:08:00
09/mar	Fazenda	B	307	14:53:00	5	15:06:00	15:10:00	0:13:00	0:04:00	0:17:00	
10/mar	Fazenda	B	2	8:02:00	10	8:11:00	8:13:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	3	8:02:00	10	8:13:00	8:14:00	0:11:00	0:01:00	0:12:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	4	8:02:00	10	8:14:00	8:16:00	0:12:00	0:02:00	0:14:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	6	8:02:00	10	8:16:00	8:18:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	C	1	8:03:00	10	8:06:00	8:11:00	0:03:00	0:05:00	0:08:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	8	8:03:00	10	8:18:00	8:21:00	0:15:00	0:03:00	0:18:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	11	8:03:00	10	8:21:00	8:23:00	0:18:00	0:02:00	0:20:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	14	8:04:00	10	8:23:00	8:26:00	0:19:00	0:03:00	0:22:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	16	8:06:00	10	8:26:00	8:28:00	0:20:00	0:02:00	0:22:00	0:06:00
10/mar	Fazenda	B	19	8:12:00	10	8:28:00	8:35:00	0:16:00	0:07:00	0:23:00	0:16:00
10/mar	Fazenda	C	2	8:28:00	10	8:38:00	8:43:00	0:10:00	0:05:00	0:15:00	0:07:00
10/mar	Fazenda	C	3	8:35:00	10	8:51:00	8:55:00	0:16:00	0:04:00	0:20:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	37	8:36:00	10	8:57:00	8:58:00	0:21:00	0:01:00	0:22:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	38	8:36:00	10	8:58:00	9:02:00	0:22:00	0:04:00	0:26:00	0:08:00
10/mar	Fazenda	B	43	8:44:00	10	9:02:00	9:03:00	0:18:00	0:01:00	0:19:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	44	8:46:00	10	9:03:00	9:06:00	0:17:00	0:03:00	0:20:00	0:03:00
10/mar	Fazenda	B	46	8:49:00	10	9:06:00	9:09:00	0:17:00	0:03:00	0:20:00	0:03:00
10/mar	Fazenda	C	4	8:52:00	10	8:55:00	8:57:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	49	8:53:00	10	9:12:00	9:15:00	0:19:00	0:03:00	0:22:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	51	8:54:00	10	9:15:00	9:18:00	0:21:00	0:03:00	0:24:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	53	8:56:00	10	9:18:00	9:19:00	0:22:00	0:01:00	0:23:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	54	8:56:00	10	9:19:00	9:23:00	0:23:00	0:04:00	0:27:00	0:09:00
10/mar	Fazenda	C	5	9:05:00	10	9:09:00	9:12:00	0:04:00	0:03:00	0:07:00	0:25:00
10/mar	Fazenda	C	7	9:30:00	10	9:38:00	9:43:00	0:08:00	0:05:00	0:13:00	0:10:00
10/mar	Fazenda	C	9	9:40:00	10	9:50:00	9:56:00	0:10:00	0:06:00	0:16:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	91	9:40:00	10	10:18:00	10:22:00	0:38:00	0:04:00	0:42:00	0:10:00
10/mar	Fazenda	B	104	9:50:00	10	10:49:00	10:51:00	0:59:00	0:02:00	1:01:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	105	9:51:00	10	10:51:00	11:00:00	1:00:00	0:09:00	1:09:00	0:06:00
10/mar	Fazenda	C	10	9:57:00	10	10:02:00	10:05:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	111	9:59:00	10	11:00:00	11:03:00	1:01:00	0:03:00	1:04:00	0:04:00
10/mar	Fazenda	C	12	10:03:00	10	10:22:00	10:27:00	0:19:00	0:05:00	0:24:00	0:04:00
10/mar	Fazenda	C	13	10:07:00	10	10:27:00	10:31:00	0:20:00	0:04:00	0:24:00	0:05:00
10/mar	Fazenda	B	120	10:12:00	7	11:51:00	11:54:00	1:39:00	0:03:00	1:42:00	0:05:00
10/mar	Fazenda	C	14	10:17:00	10	10:35:00	10:40:00	0:18:00	0:05:00	0:23:00	0:06:00
10/mar	Fazenda	C	15	10:23:00	10	10:31:00	10:35:00	0:08:00	0:04:00	0:12:00	0:04:00
10/mar	Fazenda	C	16	10:27:00	10	10:40:00	10:46:00	0:13:00	0:06:00	0:19:00	0:35:00
10/mar	Fazenda	B	163	11:02:00	4	13:11:00	13:14:00	2:09:00	0:03:00	2:12:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	166	11:04:00	4	13:14:00	13:17:00	2:10:00	0:03:00	2:13:00	0:06:00
10/mar	Fazenda	B	175	11:10:00	10	13:22:00	13:23:00	2:12:00	0:01:00	2:13:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	176	11:10:00	4	13:23:00	13:26:00	2:13:00	0:03:00	2:16:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	178	11:11:00	10	13:23:00	13:25:00	2:12:00	0:02:00	2:14:00	0:05:00
10/mar	Fazenda	B	181	11:16:00	10	13:26:00	13:32:00	2:10:00	0:06:00	2:16:00	0:09:00
10/mar	Fazenda	B	183	11:25:00	10	13:22:00	13:35:00	1:57:00	0:13:00	2:10:00	0:03:00
10/mar	Fazenda	B	185	11:28:00	4	13:38:00	13:43:00	2:10:00	0:05:00	2:15:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	186	11:28:00	5	13:44:00	13:45:00	2:16:00	0:01:00	2:17:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	187	11:30:00	5	13:45:00	13:46:00	2:15:00	0:01:00	2:16:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	188	11:32:00	5	13:46:00	13:50:00	2:14:00	0:04:00	2:18:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	190	11:34:00	5	13:50:00	13:53:00	2:16:00	0:03:00	2:19:00	0:09:00
10/mar	Fazenda	B	193	11:43:00	5	13:53:00	13:57:00	2:10:00	0:04:00	2:14:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	194	11:43:00	5	13:57:00	14:05:00	2:14:00	0:08:00	2:22:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	196	11:44:00	5	14:07:00	14:09:00	2:23:00	0:02:00	2:25:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	197	11:46:00	7	14:10:00	14:15:00	2:24:00	0:05:00	2:29:00	0:03:00
10/mar	Fazenda	B	201	11:49:00	5	14:14:00	14:18:00	2:25:00	0:04:00	2:29:00	0:03:00
10/mar	Fazenda	B	205	11:52:00	7	14:15:00	14:17:00	2:23:00	0:02:00	2:25:00	0:03:00
10/mar	Fazenda	B	206	11:55:00	7	14:17:00	14:18:00	2:22:00	0:01:00	2:23:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	207	11:56:00	7	14:18:00	14:19:00	2:22:00	0:01:00	2:23:00	0:05:00
10/mar	Fazenda	B	209	12:01:00	5	14:20:00	14:25:00	2:19:00	0:05:00	2:24:00	0:14:00

10/mar	Fazenda	B	218	12:15:00	7	14:22:00	14:24:00	2:07:00	0:02:00	2:09:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	221	12:17:00	7	14:24:00	14:27:00	2:07:00	0:03:00	2:10:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	222	12:17:00	7	14:27:00	14:30:00	2:10:00	0:03:00	2:13:00	0:13:00
10/mar	Fazenda	B	229	12:30:00	5	14:28:00	14:31:00	1:58:00	0:03:00	2:01:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	233	12:31:00	7	14:30:00	14:31:00	1:59:00	0:01:00	2:00:00	0:14:00
10/mar	Fazenda	B	235	12:45:00	7	14:31:00	14:33:00	1:46:00	0:02:00	1:48:00	0:04:00
10/mar	Fazenda	B	240	12:49:00	5	14:31:00	14:33:00	1:42:00	0:02:00	1:44:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	239	12:49:00	5	14:33:00	14:35:00	1:44:00	0:02:00	1:46:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	241	12:51:00	7	14:32:00	14:33:00	1:41:00	0:01:00	1:42:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	C	35	12:52:00	10	13:08:00	13:11:00	0:16:00	0:03:00	0:19:00	0:04:00
10/mar	Fazenda	B	244	12:56:00	5	14:35:00	14:39:00	1:39:00	0:04:00	1:43:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	C	36	12:58:00	10	13:11:00	13:19:00	0:13:00	0:08:00	0:21:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	245	12:58:00	4	13:21:00	13:23:00	0:23:00	0:02:00	0:25:00	0:04:00
10/mar	Fazenda	B	250	13:02:00	5	14:39:00	14:44:00	1:37:00	0:05:00	1:42:00	0:10:00
10/mar	Fazenda	B	252	13:12:00	5	14:44:00	14:49:00	1:32:00	0:05:00	1:37:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	C	37	13:13:00	10	13:19:00	13:22:00	0:06:00	0:03:00	0:09:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	254	13:13:00	7	14:52:00	14:53:00	1:39:00	0:01:00	1:40:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	255	13:14:00	5	14:25:00	14:28:00	1:11:00	0:03:00	1:14:00	0:02:00
10/mar	Fazenda	B	258	13:16:00	7	14:53:00	14:58:00	1:37:00	0:05:00	1:42:00	0:19:00
10/mar	Fazenda	C	39	13:35:00	10	13:36:00	13:39:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	265	13:35:00	5	15:00:00	15:03:00	1:25:00	0:03:00	1:28:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	267	13:36:00	7	14:58:00	15:00:00	1:22:00	0:02:00	1:24:00	0:05:00
10/mar	Fazenda	B	271	13:41:00	7	15:00:00	15:03:00	1:19:00	0:03:00	1:22:00	0:08:00
10/mar	Fazenda	B	276	13:49:00	7	15:04:00	15:07:00	1:15:00	0:03:00	1:18:00	0:04:00
10/mar	Fazenda	B	278	13:53:00	5	15:03:00	15:04:00	1:10:00	0:01:00	1:11:00	0:06:00
10/mar	Fazenda	B	279	13:59:00	5	15:04:00	15:06:00	1:05:00	0:02:00	1:07:00	0:04:00
10/mar	Fazenda	C	41	14:03:00	7	14:07:00	14:10:00	0:04:00	0:03:00	0:07:00	0:04:00
10/mar	Fazenda	C	42	14:07:00	7	14:19:00	14:22:00	0:12:00	0:03:00	0:15:00	0:00:00
10/mar	Fazenda	B	286	14:07:00	5	15:06:00	15:08:00	0:59:00	0:02:00	1:01:00	0:07:00
10/mar	Fazenda	B	290	14:14:00	7	15:08:00	15:11:00	0:54:00	0:03:00	0:57:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	291	14:15:00	5	15:08:00	15:11:00	0:53:00	0:03:00	0:56:00	0:06:00
10/mar	Fazenda	B	298	14:21:00	5	15:14:00	15:20:00	0:53:00	0:06:00	0:59:00	0:03:00
10/mar	Fazenda	C	43	14:24:00	7	14:36:00	14:40:00	0:12:00	0:04:00	0:16:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	C	44	14:25:00	7	14:40:00	14:43:00	0:15:00	0:03:00	0:18:00	0:03:00
10/mar	Fazenda	B	303	14:28:00	7	15:14:00	15:16:00	0:46:00	0:02:00	0:48:00	0:03:00
10/mar	Fazenda	C	45	14:31:00	7	14:43:00	14:48:00	0:12:00	0:05:00	0:17:00	0:03:00
10/mar	Fazenda	B	310	14:34:00	7	15:16:00	15:18:00	0:42:00	0:02:00	0:44:00	0:03:00
10/mar	Fazenda	C	46	14:37:00	7	14:48:00	14:52:00	0:11:00	0:04:00	0:15:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	313	14:38:00	7	15:18:00	15:19:00	0:40:00	0:01:00	0:41:00	0:16:00
10/mar	Fazenda	B	318	14:54:00	7	15:19:00	15:20:00	0:25:00	0:01:00	0:26:00	0:04:00
10/mar	Fazenda	B	320	14:58:00	7	15:20:00	15:23:00	0:22:00	0:03:00	0:25:00	0:01:00
10/mar	Fazenda	B	321	14:59:00	10	15:22:00	15:25:00	0:23:00	0:03:00	0:26:00	
21/mar	Palmarejo	B	118	11:14:00	5	11:46:00	11:48:00	0:32:00	0:02:00	0:34:00	0:07:00
21/mar	Palmarejo	B	120	11:21:00	6	11:48:00	11:51:00	0:27:00	0:03:00	0:30:00	0:10:00
21/mar	Palmarejo	C	28	11:31:00	4	11:52:00	11:57:00	0:21:00	0:05:00	0:26:00	0:08:00
21/mar	Palmarejo	B	123	11:39:00	3	11:48:00	11:50:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	124	11:40:00	5	11:48:00	11:50:00	0:08:00	0:02:00	0:10:00	0:06:00
21/mar	Palmarejo	B	125	11:46:00	5	11:50:00	11:53:00	0:04:00	0:03:00	0:07:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	126	11:47:00	3	11:50:00	11:55:00	0:03:00	0:05:00	0:08:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	127	11:47:00	5	11:53:00	11:54:00	0:06:00	0:01:00	0:07:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	C	29	11:48:00	4	11:57:00	12:01:00	0:09:00	0:04:00	0:13:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	128	11:50:00	5	11:54:00	11:58:00	0:04:00	0:04:00	0:08:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	129	11:50:00	3	11:55:00	11:59:00	0:05:00	0:04:00	0:09:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	130	11:52:00	5	11:58:00	12:00:00	0:06:00	0:02:00	0:08:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	131	11:53:00	3	11:59:00	12:03:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:03:00
21/mar	Palmarejo	B	132	11:56:00	5	12:00:00	12:05:00	0:04:00	0:05:00	0:09:00	0:07:00
21/mar	Palmarejo	B	133	12:03:00	3	12:04:00	12:05:00	0:01:00	0:01:00	0:02:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	134	12:03:00	5	12:05:00	12:06:00	0:02:00	0:01:00	0:03:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	135	12:04:00	3	12:07:00	12:10:00	0:03:00	0:03:00	0:06:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	C	30	12:04:00	5	12:11:00	12:17:00	0:07:00	0:06:00	0:13:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	136	12:06:00	3	12:11:00	12:14:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	137	12:06:00	3	12:19:00	12:20:00	0:13:00	0:01:00	0:14:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	138	12:06:00	3	12:20:00	12:23:00	0:14:00	0:03:00	0:17:00	0:03:00
21/mar	Palmarejo	B	139	12:09:00	5	12:24:00	12:26:00	0:15:00	0:02:00	0:17:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	140	12:11:00	3	12:24:00	12:25:00	0:13:00	0:01:00	0:14:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	C	31	12:13:00	5	12:17:00	12:23:00	0:04:00	0:06:00	0:10:00	0:02:00



21/mar	Palmarejo	B	142	12:15:00	3	12:25:00	12:28:00	0:10:00	0:03:00	0:13:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	143	12:15:00	3	12:29:00	12:33:00	0:14:00	0:04:00	0:18:00	0:08:00
21/mar	Palmarejo	C	32	12:23:00	5	12:26:00	12:31:00	0:03:00	0:05:00	0:08:00	0:09:00
21/mar	Palmarejo	B	156	12:32:00	3	13:02:00	13:05:00	0:30:00	0:03:00	0:33:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	157	12:32:00	4	13:03:00	13:06:00	0:31:00	0:03:00	0:34:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	159	12:34:00	3	12:59:00	13:02:00	0:25:00	0:03:00	0:28:00	0:03:00
21/mar	Palmarejo	B	162	12:37:00	4	13:07:00	13:12:00	0:30:00	0:05:00	0:35:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	163	12:37:00	3	13:08:00	13:10:00	0:31:00	0:02:00	0:33:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	165	12:39:00	3	13:10:00	13:12:00	0:31:00	0:02:00	0:33:00	0:06:00
21/mar	Palmarejo	B	167	12:45:00	3	13:12:00	13:15:00	0:27:00	0:03:00	0:30:00	0:09:00
21/mar	Palmarejo	B	168	12:54:00	4	13:13:00	13:14:00	0:19:00	0:01:00	0:20:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	C	37	12:56:00	5	12:58:00	13:01:00	0:02:00	0:03:00	0:05:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	C	38	12:57:00	5	13:01:00	13:04:00	0:04:00	0:03:00	0:07:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	172	12:57:00	3	13:17:00	13:20:00	0:20:00	0:03:00	0:23:00	0:04:00
21/mar	Palmarejo	B	174	13:01:00	3	13:20:00	13:23:00	0:19:00	0:03:00	0:22:00	0:03:00
21/mar	Palmarejo	B	175	13:04:00	3	13:26:00	13:28:00	0:22:00	0:02:00	0:24:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	176	13:04:00	4	13:29:00	13:31:00	0:25:00	0:02:00	0:27:00	0:05:00
21/mar	Palmarejo	B	179	13:09:00	3	13:30:00	13:33:00	0:21:00	0:03:00	0:24:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	181	13:10:00	3	13:35:00	13:37:00	0:25:00	0:02:00	0:27:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	182	13:11:00	4	13:36:00	13:41:00	0:25:00	0:05:00	0:30:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	183	13:12:00	3	13:37:00	13:38:00	0:25:00	0:01:00	0:26:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	184	13:13:00	3	13:38:00	13:40:00	0:25:00	0:02:00	0:27:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	185	13:14:00	3	13:41:00	13:43:00	0:27:00	0:02:00	0:29:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	C	40	13:16:00	4	13:19:00	13:24:00	0:03:00	0:05:00	0:08:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	187	13:17:00	3	13:44:00	13:46:00	0:27:00	0:02:00	0:29:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	C	41	13:19:00	4	13:25:00	13:29:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:06:00
21/mar	Palmarejo	B	189	13:25:00	3	13:46:00	13:51:00	0:21:00	0:05:00	0:26:00	0:04:00
21/mar	Palmarejo	B	190	13:29:00	3	13:51:00	13:53:00	0:22:00	0:02:00	0:24:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	C	42	13:30:00	4	13:31:00	13:32:00	0:01:00	0:01:00	0:02:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	C	43	13:30:00	4	13:32:00	13:36:00	0:02:00	0:04:00	0:06:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	191	13:31:00	3	13:53:00	13:54:00	0:22:00	0:01:00	0:23:00	0:03:00
21/mar	Palmarejo	B	193	13:34:00	3	13:54:00	13:55:00	0:20:00	0:01:00	0:21:00	0:06:00
21/mar	Palmarejo	C	44	13:40:00	4	13:41:00	13:45:00	0:01:00	0:04:00	0:05:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	194	13:40:00	3	13:55:00	13:58:00	0:15:00	0:03:00	0:18:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	195	13:42:00	3	13:58:00	14:03:00	0:16:00	0:05:00	0:21:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	C	45	13:43:00	4	13:45:00	13:50:00	0:02:00	0:05:00	0:07:00	0:04:00
21/mar	Palmarejo	C	46	13:47:00	4	13:52:00	13:57:00	0:05:00	0:05:00	0:10:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	196	13:47:00	3	14:03:00	14:07:00	0:16:00	0:04:00	0:20:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	197	13:47:00	5	14:05:00	14:07:00	0:18:00	0:02:00	0:20:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	198	13:48:00	5	14:08:00	14:09:00	0:20:00	0:01:00	0:21:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	C	47	13:49:00	4	13:59:00	14:04:00	0:10:00	0:05:00	0:15:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	C	48	13:51:00	4	14:04:00	14:09:00	0:13:00	0:05:00	0:18:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	199	13:51:00	5	14:09:00	14:17:00	0:18:00	0:08:00	0:26:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	C	49	13:52:00	4	14:13:00	14:18:00	0:21:00	0:05:00	0:26:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	200	13:53:00	5	14:18:00	14:20:00	0:25:00	0:02:00	0:27:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	201	13:53:00	5	14:20:00	14:22:00	0:27:00	0:02:00	0:29:00	0:04:00
21/mar	Palmarejo	B	202	13:57:00	5	14:22:00	14:28:00	0:25:00	0:06:00	0:31:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	203	13:59:00	4	14:25:00	14:27:00	0:26:00	0:02:00	0:28:00	0:06:00
21/mar	Palmarejo	B	204	14:05:00	4	14:27:00	14:32:00	0:22:00	0:05:00	0:27:00	0:06:00
21/mar	Palmarejo	C	51	14:11:00	4	14:18:00	14:25:00	0:07:00	0:07:00	0:14:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	205	14:13:00	5	14:28:00	14:29:00	0:15:00	0:01:00	0:16:00	0:04:00
21/mar	Palmarejo	B	206	14:17:00	5	14:30:00	14:31:00	0:13:00	0:01:00	0:14:00	0:03:00
21/mar	Palmarejo	B	207	14:20:00	5	14:31:00	14:33:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	208	14:20:00	5	14:33:00	14:36:00	0:13:00	0:03:00	0:16:00	0:06:00
21/mar	Palmarejo	B	209	14:26:00	4	14:35:00	14:37:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	210	14:26:00	5	14:36:00	14:39:00	0:10:00	0:03:00	0:13:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	211	14:27:00	5	14:39:00	14:41:00	0:12:00	0:02:00	0:14:00	0:04:00
21/mar	Palmarejo	B	213	14:31:00	6	14:40:00	14:42:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	214	14:31:00	5	14:41:00	14:43:00	0:10:00	0:02:00	0:12:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	215	14:33:00	6	14:42:00	14:44:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	216	14:35:00	6	14:44:00	14:46:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:00:00
21/mar	Palmarejo	B	217	14:35:00	5	14:44:00	14:46:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:03:00
21/mar	Palmarejo	B	219	14:38:00	5	14:46:00	14:49:00	0:08:00	0:03:00	0:11:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	220	14:39:00	5	14:46:00	14:49:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:02:00
21/mar	Palmarejo	B	222	14:41:00	6	14:49:00	14:51:00	0:08:00	0:02:00	0:10:00	0:03:00
21/mar	Palmarejo	B	223	14:44:00	5	14:49:00	14:50:00	0:05:00	0:01:00	0:06:00	0:00:00

21/mar	Palmarejo	B	224	14:44:00	5	14:51:00	14:52:00	0:07:00	0:01:00	0:08:00	0:07:00
21/mar	Palmarejo	B	226	14:51:00	6	14:53:00	14:54:00	0:02:00	0:01:00	0:03:00	0:03:00
21/mar	Palmarejo	B	227	14:54:00	6	14:57:00	14:59:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	228	14:55:00	6	14:57:00	14:58:00	0:02:00	0:01:00	0:03:00	0:03:00
21/mar	Palmarejo	B	229	14:58:00	6	14:59:00	15:01:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:01:00
21/mar	Palmarejo	B	230	14:59:00	6	15:01:00	15:10:00	0:02:00	0:09:00	0:11:00	
22/mar	Palmarejo	C	5	8:19:00	5	8:38:00	8:40:00	0:19:00	0:02:00	0:21:00	0:10:00
22/mar	Palmarejo	C	7	8:29:00	5	8:50:00	8:51:00	0:21:00	0:01:00	0:22:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	24	8:31:00	6	8:38:00	8:43:00	0:07:00	0:05:00	0:12:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	25	8:33:00	3	8:38:00	8:39:00	0:05:00	0:01:00	0:06:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	26	8:33:00	3	8:39:00	8:40:00	0:06:00	0:01:00	0:07:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	27	8:33:00	5	8:40:00	8:46:00	0:07:00	0:06:00	0:13:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	28	8:36:00	3	8:40:00	8:41:00	0:04:00	0:01:00	0:05:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	29	8:36:00	4	8:40:00	8:43:00	0:04:00	0:03:00	0:07:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	30	8:39:00	3	8:41:00	8:42:00	0:02:00	0:01:00	0:03:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	31	8:40:00	3	8:42:00	8:50:00	0:02:00	0:08:00	0:10:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	32	8:41:00	4	8:43:00	8:47:00	0:02:00	0:04:00	0:06:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	33	8:42:00	4	8:47:00	8:50:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:05:00
22/mar	Palmarejo	B	34	8:47:00	08:50	8:50:00	8:53:00	0:03:00	0:03:00	0:06:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	35	8:48:00	4	8:53:00	9:00:00	0:05:00	0:07:00	0:12:00	0:04:00
22/mar	Palmarejo	B	37	8:52:00	3	9:02:00	9:05:00	0:10:00	0:03:00	0:13:00	0:04:00
22/mar	Palmarejo	B	38	8:56:00	5	8:59:00	9:01:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	39	8:57:00	3	9:00:00	9:02:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	C	9	8:57:00	5	9:01:00	9:07:00	0:04:00	0:06:00	0:10:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	40	8:58:00	3	9:05:00	9:11:00	0:07:00	0:06:00	0:13:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	C	10	8:59:00	5	9:07:00	9:16:00	0:08:00	0:09:00	0:17:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	43	9:01:00	3	9:12:00	9:14:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	44	9:01:00	3	9:14:00	9:20:00	0:13:00	0:06:00	0:19:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	C	12	9:03:00	5	9:17:00	9:20:00	0:14:00	0:03:00	0:17:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	45	9:06:00	4	9:21:00	9:24:00	0:15:00	0:03:00	0:18:00	0:05:00
22/mar	Palmarejo	B	46	9:11:00	3	9:23:00	9:26:00	0:12:00	0:03:00	0:15:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	47	9:13:00	4	9:24:00	9:25:00	0:11:00	0:01:00	0:12:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	48	9:13:00	4	9:25:00	9:32:00	0:12:00	0:07:00	0:19:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	C	13	9:15:00	5	9:21:00	9:24:00	0:06:00	0:03:00	0:09:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	C	14	9:18:00	5	9:24:00	9:30:00	0:06:00	0:06:00	0:12:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	50	9:18:00	3	9:26:00	9:30:00	0:08:00	0:04:00	0:12:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	51	9:19:00	5	9:30:00	9:32:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	C	16	9:19:00	5	9:32:00	9:35:00	0:13:00	0:03:00	0:16:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	52	9:20:00	3	9:30:00	9:32:00	0:10:00	0:02:00	0:12:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	55	9:23:00	3	9:32:00	9:34:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	56	9:23:00	4	9:34:00	9:36:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:12:00
22/mar	Palmarejo	B	57	9:35:00	3	9:41:00	9:42:00	0:06:00	0:01:00	0:07:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	58	9:37:00	3	9:42:00	9:44:00	0:05:00	0:02:00	0:07:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	59	9:38:00	3	9:44:00	9:48:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	60	9:38:00	6	9:46:00	9:48:00	0:08:00	0:02:00	0:10:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	61	9:38:00	4	9:47:00	9:49:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	C	17	9:38:00	4	9:52:00	9:55:00	0:14:00	0:03:00	0:17:00	0:04:00
22/mar	Palmarejo	B	63	9:42:00	3	9:49:00	9:52:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	64	9:43:00	4	9:49:00	9:51:00	0:06:00	0:02:00	0:08:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	C	18	9:43:00	5	9:56:00	9:59:00	0:13:00	0:03:00	0:16:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	65	9:44:00	3	9:52:00	9:54:00	0:08:00	0:02:00	0:10:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	67	9:46:00	3	9:54:00	9:59:00	0:08:00	0:05:00	0:13:00	0:04:00
22/mar	Palmarejo	B	68	9:50:00	4	9:55:00	9:58:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	69	9:51:00	4	10:06:00	10:13:00	0:15:00	0:07:00	0:22:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	70	9:53:00	3	10:06:00	10:10:00	0:13:00	0:04:00	0:17:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	C	19	9:55:00	4	9:58:00	10:01:00	0:03:00	0:03:00	0:06:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	71	9:55:00	5	10:07:00	10:09:00	0:12:00	0:02:00	0:14:00	0:04:00
22/mar	Palmarejo	C	20	9:59:00	5	10:02:00	10:05:00	0:03:00	0:03:00	0:06:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	72	9:59:00	5	10:10:00	10:12:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	73	9:59:00	5	10:13:00	10:16:00	0:14:00	0:03:00	0:17:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	74	10:00:00	4	10:13:00	10:16:00	0:13:00	0:03:00	0:16:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	75	10:03:00	5	10:16:00	10:19:00	0:13:00	0:03:00	0:16:00	0:04:00
22/mar	Palmarejo	B	76	10:07:00	4	10:17:00	10:26:00	0:10:00	0:09:00	0:19:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	77	10:07:00	3	10:18:00	10:20:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	78	10:08:00	3	10:19:00	10:20:00	0:11:00	0:01:00	0:12:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	79	10:08:00	5	10:19:00	10:20:00	0:11:00	0:01:00	0:12:00	0:05:00

22/mar	Palmarejo	B	80	10:13:00	3	10:20:00	10:21:00	0:07:00	0:01:00	0:08:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	82	10:15:00	3	10:21:00	10:22:00	0:06:00	0:01:00	0:07:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	83	10:17:00	5	10:22:00	10:27:00	0:05:00	0:05:00	0:10:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	84	10:18:00	3	10:22:00	10:23:00	0:04:00	0:01:00	0:05:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	85	10:21:00	3	10:23:00	10:24:00	0:02:00	0:01:00	0:03:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	86	10:21:00	3	10:24:00	10:36:00	0:03:00	0:12:00	0:15:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	C	22	10:22:00	4	10:35:00	10:39:00	0:13:00	0:04:00	0:17:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	87	10:24:00	4	10:26:00	10:33:00	0:02:00	0:07:00	0:09:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	88	10:26:00	4	10:33:00	10:35:00	0:07:00	0:02:00	0:09:00	0:31:00
22/mar	Palmarejo	B	104	10:57:00	4	11:01:00	11:05:00	0:04:00	0:04:00	0:08:00	0:07:00
22/mar	Palmarejo	B	107	11:04:00	4	11:05:00	11:07:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	108	11:06:00	5	11:07:00	11:09:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	109	11:06:00	4	11:07:00	11:11:00	0:01:00	0:04:00	0:05:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	110	11:08:00	5	11:09:00	11:13:00	0:01:00	0:04:00	0:05:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	111	11:10:00	4	11:11:00	11:14:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	112	11:10:00	4	11:14:00	11:15:00	0:04:00	0:01:00	0:05:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	113	11:13:00	4	11:15:00	11:18:00	0:02:00	0:03:00	0:05:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	114	11:13:00	3	11:15:00	11:19:00	0:02:00	0:04:00	0:06:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	115	11:14:00	6	11:15:00	11:17:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	116	11:14:00	5	11:24:00	11:25:00	0:10:00	0:01:00	0:11:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	117	11:14:00	5	11:17:00	11:19:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	118	11:16:00	4	11:18:00	11:20:00	0:02:00	0:02:00	0:04:00	0:04:00
22/mar	Palmarejo	B	120	11:20:00	6	11:21:00	11:24:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	121	11:21:00	4	11:23:00	11:25:00	0:02:00	0:02:00	0:04:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	122	11:21:00	3	11:24:00	11:26:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	123	11:23:00	6	11:24:00	11:27:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	124	11:24:00	3	11:26:00	11:27:00	0:02:00	0:01:00	0:03:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	125	11:26:00	4	11:27:00	11:29:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	126	11:26:00	4	11:34:00	11:36:00	0:08:00	0:02:00	0:10:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	127	11:27:00	3	11:29:00	11:31:00	0:02:00	0:02:00	0:04:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	128	11:27:00	4	11:29:00	11:32:00	0:02:00	0:03:00	0:05:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	129	11:28:00	6	11:30:00	11:32:00	0:02:00	0:02:00	0:04:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	130	11:28:00	5	11:30:00	11:35:00	0:02:00	0:05:00	0:07:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	131	11:29:00	3	11:31:00	11:32:00	0:02:00	0:01:00	0:03:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	133	11:29:00	6	11:32:00	11:41:00	0:03:00	0:09:00	0:12:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	C	28	11:29:00	5	11:35:00	11:39:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:04:00
22/mar	Palmarejo	B	134	11:33:00	3	11:34:00	11:41:00	0:01:00	0:07:00	0:08:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	135	11:33:00	4	11:35:00	11:44:00	0:02:00	0:09:00	0:11:00	0:05:00
22/mar	Palmarejo	C	29	11:38:00	5	11:39:00	11:42:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	136	11:38:00	6	11:41:00	11:45:00	0:03:00	0:04:00	0:07:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	137	11:39:00	3	11:42:00	11:49:00	0:03:00	0:07:00	0:10:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	138	11:41:00	4	11:44:00	11:46:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	C	30	11:42:00	5	11:43:00	11:49:00	0:01:00	0:06:00	0:07:00	0:05:00
22/mar	Palmarejo	B	139	11:47:00	5	11:49:00	11:51:00	0:02:00	0:02:00	0:04:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	140	11:48:00	5	11:51:00	11:53:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	C	31	11:48:00	5	11:55:00	11:58:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	141	11:51:00	6	11:52:00	11:55:00	0:01:00	0:03:00	0:04:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	142	11:52:00	5	11:53:00	11:55:00	0:01:00	0:02:00	0:03:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	143	11:54:00	6	11:55:00	12:00:00	0:01:00	0:05:00	0:06:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	144	11:54:00	3	11:55:00	12:02:00	0:01:00	0:07:00	0:08:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	C	32	11:54:00	5	11:58:00	12:01:00	0:04:00	0:03:00	0:07:00	0:06:00
22/mar	Palmarejo	B	147	12:00:00	5	12:05:00	12:09:00	0:05:00	0:04:00	0:09:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	148	12:00:00	5	12:09:00	12:12:00	0:09:00	0:03:00	0:12:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	149	12:01:00	6	12:07:00	12:09:00	0:06:00	0:02:00	0:08:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	150	12:02:00	3	12:07:00	12:10:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	C	33	12:02:00	5	12:12:00	12:15:00	0:10:00	0:03:00	0:13:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	151	12:05:00	3	12:11:00	12:15:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:04:00
22/mar	Palmarejo	B	152	12:09:00	3	12:15:00	12:17:00	0:06:00	0:02:00	0:08:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	C	34	12:11:00	5	12:18:00	12:21:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	154	12:14:00	5	12:17:00	12:18:00	0:03:00	0:01:00	0:04:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	155	12:14:00	3	12:17:00	12:20:00	0:03:00	0:03:00	0:06:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	156	12:16:00	3	12:20:00	12:21:00	0:04:00	0:01:00	0:05:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	157	12:17:00	3	12:21:00	12:33:00	0:04:00	0:12:00	0:16:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	158	12:18:00	5	12:21:00	12:23:00	0:03:00	0:02:00	0:05:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	159	12:18:00	6	12:22:00	12:26:00	0:04:00	0:04:00	0:08:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	160	12:21:00	5	12:23:00	12:26:00	0:02:00	0:03:00	0:05:00	0:03:00

22/mar	Palmarejo	B	161	12:24:00	6	12:26:00	12:38:00	0:02:00	0:12:00	0:14:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	C	35	12:25:00	5	12:26:00	12:27:00	0:01:00	0:01:00	0:02:00	0:04:00
22/mar	Palmarejo	B	163	12:29:00	5	12:35:00	12:36:00	0:06:00	0:01:00	0:07:00	0:06:00
22/mar	Palmarejo	B	164	12:35:00	3	12:37:00	12:38:00	0:02:00	0:01:00	0:03:00	1:06:00
22/mar	Palmarejo	B	190	13:41:00	3	14:01:00	14:04:00	0:20:00	0:03:00	0:23:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	191	13:43:00	3	14:04:00	14:06:00	0:21:00	0:02:00	0:23:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	192	13:45:00	3	14:06:00	14:08:00	0:21:00	0:02:00	0:23:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	193	13:47:00	3	14:08:00	14:10:00	0:21:00	0:02:00	0:23:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	194	13:48:00	3	14:10:00	14:14:00	0:22:00	0:04:00	0:26:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	195	13:49:00	3	14:14:00	14:15:00	0:25:00	0:01:00	0:26:00	0:04:00
22/mar	Palmarejo	B	196	13:53:00	3	14:15:00	14:18:00	0:22:00	0:03:00	0:25:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	197	13:54:00	6	14:17:00	14:19:00	0:23:00	0:02:00	0:25:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	198	13:54:00	6	14:19:00	14:20:00	0:25:00	0:01:00	0:26:00	0:07:00
22/mar	Palmarejo	B	201	14:01:00	6	14:20:00	14:23:00	0:19:00	0:03:00	0:22:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	202	14:01:00	4	14:21:00	14:24:00	0:20:00	0:03:00	0:23:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	204	14:03:00	6	14:24:00	14:26:00	0:21:00	0:02:00	0:23:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	C	42	14:05:00	4	14:12:00	14:16:00	0:07:00	0:04:00	0:11:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	C	43	14:06:00	5	14:19:00	14:22:00	0:13:00	0:03:00	0:16:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	206	14:07:00	4	14:28:00	14:35:00	0:21:00	0:07:00	0:28:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	C	44	14:08:00	5	14:22:00	14:26:00	0:14:00	0:04:00	0:18:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	C	45	14:09:00	5	14:26:00	14:30:00	0:17:00	0:04:00	0:21:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	207	14:09:00	6	14:33:00	14:35:00	0:24:00	0:02:00	0:26:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	C	47	14:11:00	5	14:30:00	14:34:00	0:19:00	0:04:00	0:23:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	C	48	14:13:00	5	14:34:00	14:36:00	0:21:00	0:02:00	0:23:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	C	49	14:15:00	5	14:37:00	14:41:00	0:22:00	0:04:00	0:26:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	C	50	14:18:00	5	14:42:00	14:45:00	0:24:00	0:03:00	0:27:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	208	14:20:00	4	14:35:00	14:36:00	0:15:00	0:01:00	0:16:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	209	14:20:00	6	14:35:00	14:38:00	0:15:00	0:03:00	0:18:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	211	14:22:00	6	14:38:00	14:40:00	0:16:00	0:02:00	0:18:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	212	14:22:00	6	14:40:00	14:43:00	0:18:00	0:03:00	0:21:00	0:05:00
22/mar	Palmarejo	B	214	14:27:00	4	14:41:00	14:46:00	0:14:00	0:05:00	0:19:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	215	14:27:00	6	14:43:00	14:45:00	0:16:00	0:02:00	0:18:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	216	14:30:00	6	14:45:00	14:47:00	0:15:00	0:02:00	0:17:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	218	14:33:00	6	14:47:00	14:48:00	0:14:00	0:01:00	0:15:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	219	14:35:00	6	14:48:00	14:49:00	0:13:00	0:01:00	0:14:00	0:05:00
22/mar	Palmarejo	B	221	14:40:00	4	14:48:00	14:51:00	0:08:00	0:03:00	0:11:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	C	51	14:42:00	5	14:45:00	14:49:00	0:03:00	0:04:00	0:07:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	222	14:42:00	5	14:49:00	14:51:00	0:07:00	0:02:00	0:09:00	0:03:00
22/mar	Palmarejo	B	223	14:45:00	6	14:49:00	14:50:00	0:04:00	0:01:00	0:05:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	224	14:47:00	6	14:50:00	14:54:00	0:03:00	0:04:00	0:07:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	225	14:48:00	4	14:50:00	14:52:00	0:02:00	0:02:00	0:04:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	C	52	14:48:00	5	14:51:00	14:55:00	0:03:00	0:04:00	0:07:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	226	14:48:00	4	14:52:00	14:55:00	0:04:00	0:03:00	0:07:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	227	14:49:00	6	14:53:00	14:55:00	0:04:00	0:02:00	0:06:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	228	14:49:00	5	14:55:00	14:59:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	229	14:50:00	6	14:55:00	14:58:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:01:00
22/mar	Palmarejo	B	230	14:51:00	4	14:56:00	14:59:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:00:00
22/mar	Palmarejo	B	231	14:51:00	6	14:58:00	15:00:00	0:07:00	0:02:00	0:09:00	0:02:00
22/mar	Palmarejo	B	232	14:53:00	6	15:00:00	15:03:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	
24/mar	Palmarejo	B	25	8:30:00	3	8:43:00	8:44:00	0:13:00	0:01:00	0:14:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	26	8:32:00	3	8:44:00	8:46:00	0:12:00	0:02:00	0:14:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	27	8:33:00	4	8:46:00	8:47:00	0:13:00	0:01:00	0:14:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	28	8:34:00	3	8:46:00	8:47:00	0:12:00	0:01:00	0:13:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	29	8:35:00	5	8:46:00	8:50:00	0:11:00	0:04:00	0:15:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	B	31	8:38:00	4	8:47:00	8:51:00	0:09:00	0:04:00	0:13:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	32	8:40:00	3	8:48:00	8:59:00	0:08:00	0:11:00	0:19:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	33	8:42:00	4	8:51:00	8:57:00	0:09:00	0:06:00	0:15:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	34	8:43:00	4	8:57:00	8:59:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	C	7	8:47:00	5	8:56:00	9:00:00	0:09:00	0:04:00	0:13:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	35	8:47:00	4	8:59:00	9:00:00	0:12:00	0:01:00	0:13:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	B	36	8:51:00	3	8:59:00	9:03:00	0:08:00	0:04:00	0:12:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	37	8:52:00	4	9:00:00	9:03:00	0:08:00	0:03:00	0:11:00	0:07:00
24/mar	Palmarejo	B	39	8:59:00	4	9:04:00	9:05:00	0:05:00	0:01:00	0:06:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	40	9:00:00	4	9:05:00	9:06:00	0:05:00	0:01:00	0:06:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	41	9:01:00	4	9:06:00	9:10:00	0:05:00	0:04:00	0:09:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	B	43	9:05:00	3	9:11:00	9:12:00	0:06:00	0:01:00	0:07:00	0:00:00

24/mar	Palmarejo	B	44	9:05:00	4	9:11:00	9:14:00	0:06:00	0:03:00	0:09:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	45	9:06:00	3	9:12:00	9:15:00	0:06:00	0:03:00	0:09:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	46	9:07:00	3	9:15:00	9:19:00	0:08:00	0:04:00	0:12:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	B	47	9:10:00	3	9:19:00	9:20:00	0:09:00	0:01:00	0:10:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	48	9:10:00	3	9:20:00	9:22:00	0:10:00	0:02:00	0:12:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	49	9:11:00	3	9:22:00	9:24:00	0:11:00	0:02:00	0:13:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	50	9:11:00	3	9:24:00	9:25:00	0:13:00	0:01:00	0:14:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	C	9	9:12:00	5	9:17:00	9:22:00	0:05:00	0:05:00	0:10:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	51	9:12:00	3	9:25:00	9:27:00	0:13:00	0:02:00	0:15:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	52	9:13:00	3	9:28:00	9:30:00	0:15:00	0:02:00	0:17:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	53	9:15:00	3	9:30:00	9:33:00	0:15:00	0:03:00	0:18:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	54	9:15:00	3	9:33:00	9:36:00	0:18:00	0:03:00	0:21:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	B	55	9:19:00	3	9:36:00	9:41:00	0:17:00	0:05:00	0:22:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	C	10	9:20:00	5	9:23:00	9:27:00	0:03:00	0:04:00	0:07:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	56	9:20:00	4	9:37:00	9:41:00	0:17:00	0:04:00	0:21:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	58	9:21:00	4	9:41:00	9:44:00	0:20:00	0:03:00	0:23:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	59	9:21:00	3	9:41:00	9:45:00	0:20:00	0:04:00	0:24:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	C	11	9:22:00	5	9:27:00	9:35:00	0:05:00	0:08:00	0:13:00	0:05:00
24/mar	Palmarejo	B	62	9:27:00	4	9:45:00	9:52:00	0:18:00	0:07:00	0:25:00	0:06:00
24/mar	Palmarejo	B	64	9:33:00	3	9:46:00	9:47:00	0:13:00	0:01:00	0:14:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	65	9:33:00	3	9:47:00	9:49:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	C	12	9:34:00	5	9:35:00	9:39:00	0:01:00	0:04:00	0:05:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	66	9:36:00	3	9:49:00	9:51:00	0:13:00	0:02:00	0:15:00	0:10:00
24/mar	Palmarejo	B	67	9:46:00	3	9:51:00	9:54:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	68	9:46:00	3	9:54:00	9:57:00	0:08:00	0:03:00	0:11:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	C	14	9:49:00	4	9:53:00	9:57:00	0:04:00	0:04:00	0:08:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	69	9:49:00	3	9:57:00	10:00:00	0:08:00	0:03:00	0:11:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	C	16	9:50:00	4	9:57:00	10:00:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	70	9:50:00	3	10:01:00	10:05:00	0:11:00	0:04:00	0:15:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	71	9:50:00	3	10:05:00	10:08:00	0:15:00	0:03:00	0:18:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	72	9:51:00	5	10:09:00	10:12:00	0:18:00	0:03:00	0:21:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	73	9:53:00	3	10:12:00	10:15:00	0:19:00	0:03:00	0:22:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	74	9:55:00	3	10:15:00	10:17:00	0:20:00	0:02:00	0:22:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	75	9:55:00	4	10:17:00	10:21:00	0:22:00	0:04:00	0:26:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	76	9:56:00	3	10:17:00	10:20:00	0:21:00	0:03:00	0:24:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	77	9:56:00	3	10:20:00	10:21:00	0:24:00	0:01:00	0:25:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	C	18	9:58:00	5	10:12:00	10:16:00	0:14:00	0:04:00	0:18:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	78	9:58:00	3	10:21:00	10:22:00	0:23:00	0:01:00	0:24:00	0:08:00
24/mar	Palmarejo	B	79	10:06:00	3	10:22:00	10:26:00	0:16:00	0:04:00	0:20:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	80	10:06:00	3	10:31:00	10:34:00	0:25:00	0:03:00	0:28:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	81	10:07:00	3	10:34:00	10:36:00	0:27:00	0:02:00	0:29:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	C	19	10:09:00	5	10:20:00	10:24:00	0:11:00	0:04:00	0:15:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	82	10:09:00	3	10:37:00	10:39:00	0:28:00	0:02:00	0:30:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	83	10:10:00	3	10:39:00	10:40:00	0:29:00	0:01:00	0:30:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	85	10:12:00	3	10:40:00	10:43:00	0:28:00	0:03:00	0:31:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	B	86	10:15:00	5	10:41:00	10:43:00	0:26:00	0:02:00	0:28:00	0:05:00
24/mar	Palmarejo	C	20	10:20:00	5	10:25:00	10:33:00	0:05:00	0:08:00	0:13:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	87	10:21:00	3	10:43:00	10:46:00	0:22:00	0:03:00	0:25:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	88	10:22:00	5	10:45:00	10:47:00	0:23:00	0:02:00	0:25:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	B	89	10:26:00	5	10:47:00	10:48:00	0:21:00	0:01:00	0:22:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	90	10:27:00	5	10:44:00	10:45:00	0:17:00	0:01:00	0:18:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	91	10:29:00	3	10:46:00	10:50:00	0:17:00	0:04:00	0:21:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	B	92	10:32:00	5	10:48:00	10:50:00	0:16:00	0:02:00	0:18:00	0:08:00
24/mar	Palmarejo	B	95	10:40:00	5	10:50:00	10:51:00	0:10:00	0:01:00	0:11:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	B	96	10:44:00	5	10:51:00	10:52:00	0:07:00	0:01:00	0:08:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	97	10:44:00	3	10:52:00	10:54:00	0:08:00	0:02:00	0:10:00	0:07:00
24/mar	Palmarejo	B	100	10:51:00	3	10:54:00	10:57:00	0:03:00	0:03:00	0:06:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	B	101	10:54:00	4	10:56:00	11:02:00	0:02:00	0:06:00	0:08:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	102	10:55:00	4	11:07:00	11:11:00	0:12:00	0:04:00	0:16:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	103	10:55:00	5	10:59:00	11:03:00	0:04:00	0:04:00	0:08:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	104	10:56:00	4	11:12:00	11:17:00	0:16:00	0:05:00	0:21:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	B	105	11:00:00	5	11:15:00	11:17:00	0:15:00	0:02:00	0:17:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	106	11:01:00	4	11:18:00	11:26:00	0:17:00	0:08:00	0:25:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	107	11:01:00	5	11:20:00	11:22:00	0:19:00	0:02:00	0:21:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	108	11:02:00	5	11:25:00	11:28:00	0:23:00	0:03:00	0:26:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	109	11:03:00	3	11:27:00	11:28:00	0:24:00	0:01:00	0:25:00	0:01:00

24/mar	Palmarejo	B	110	11:04:00	3	11:29:00	11:30:00	0:25:00	0:01:00	0:26:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	111	11:04:00	5	11:29:00	11:37:00	0:25:00	0:08:00	0:33:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	112	11:04:00	3	11:30:00	11:32:00	0:26:00	0:02:00	0:28:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	B	113	11:08:00	3	11:35:00	11:36:00	0:27:00	0:01:00	0:28:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	C	21	11:09:00	4	11:27:00	11:41:00	0:18:00	0:14:00	0:32:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	B	114	11:13:00	3	11:36:00	11:39:00	0:23:00	0:03:00	0:26:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	115	11:14:00	5	11:37:00	11:39:00	0:23:00	0:02:00	0:25:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	116	11:15:00	5	11:38:00	11:40:00	0:23:00	0:02:00	0:25:00	0:05:00
24/mar	Palmarejo	B	117	11:20:00	3	11:39:00	11:42:00	0:19:00	0:03:00	0:22:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	118	11:21:00	5	11:40:00	11:45:00	0:19:00	0:05:00	0:24:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	119	11:22:00	4	11:42:00	11:45:00	0:20:00	0:03:00	0:23:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	120	11:23:00	3	11:42:00	11:43:00	0:19:00	0:01:00	0:20:00	0:06:00
24/mar	Palmarejo	B	121	11:29:00	3	11:43:00	11:45:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	122	11:31:00	5	11:45:00	11:46:00	0:14:00	0:01:00	0:15:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	123	11:32:00	3	11:45:00	11:48:00	0:13:00	0:03:00	0:16:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	124	11:34:00	4	11:45:00	11:49:00	0:11:00	0:04:00	0:15:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	B	125	11:37:00	5	11:47:00	11:50:00	0:10:00	0:03:00	0:13:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	126	11:37:00	3	11:48:00	11:49:00	0:11:00	0:01:00	0:12:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	B	127	11:40:00	4	11:49:00	11:51:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	128	11:41:00	3	11:49:00	11:50:00	0:08:00	0:01:00	0:09:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	C	23	11:45:00	5	12:04:00	12:08:00	0:19:00	0:04:00	0:23:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	129	11:46:00	3	11:50:00	11:54:00	0:04:00	0:04:00	0:08:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	130	11:48:00	3	11:54:00	11:55:00	0:06:00	0:01:00	0:07:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	131	11:50:00	5	11:58:00	12:01:00	0:08:00	0:03:00	0:11:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	132	11:52:00	5	11:56:00	11:58:00	0:04:00	0:02:00	0:06:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	133	11:53:00	4	12:00:00	12:03:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	B	134	11:56:00	5	12:01:00	12:04:00	0:05:00	0:03:00	0:08:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	135	11:57:00	3	12:06:00	12:08:00	0:09:00	0:02:00	0:11:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	C	25	11:59:00	5	12:10:00	12:13:00	0:11:00	0:03:00	0:14:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	C	26	12:00:00	5	12:14:00	12:17:00	0:14:00	0:03:00	0:17:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	C	27	12:01:00	5	12:17:00	12:20:00	0:16:00	0:03:00	0:19:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	136	12:02:00	3	12:09:00	12:12:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	B	137	12:05:00	3	12:12:00	12:26:00	0:07:00	0:14:00	0:21:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	B	138	12:09:00	3	12:31:00	12:34:00	0:22:00	0:03:00	0:25:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	139	12:10:00	3	12:36:00	12:38:00	0:26:00	0:02:00	0:28:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	C	28	12:13:00	5	12:21:00	12:24:00	0:08:00	0:03:00	0:11:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	140	12:13:00	3	12:38:00	12:41:00	0:25:00	0:03:00	0:28:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	C	29	12:14:00	5	12:24:00	12:28:00	0:10:00	0:04:00	0:14:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	141	12:16:00	5	12:42:00	12:44:00	0:26:00	0:02:00	0:28:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	142	12:18:00	3	12:48:00	12:50:00	0:30:00	0:02:00	0:32:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	143	12:18:00	3	12:50:00	12:51:00	0:32:00	0:01:00	0:33:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	144	12:18:00	3	12:51:00	12:52:00	0:33:00	0:01:00	0:34:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	145	12:18:00	3	12:52:00	12:54:00	0:34:00	0:02:00	0:36:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	146	12:19:00	3	12:54:00	12:56:00	0:35:00	0:02:00	0:37:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	147	12:21:00	3	12:56:00	12:57:00	0:35:00	0:01:00	0:36:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	C	30	12:24:00	5	12:30:00	12:34:00	0:06:00	0:04:00	0:10:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	148	12:25:00	3	12:57:00	12:59:00	0:32:00	0:02:00	0:34:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	149	12:25:00	5	12:57:00	12:58:00	0:32:00	0:01:00	0:33:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	C	31	12:27:00	5	12:34:00	12:37:00	0:07:00	0:03:00	0:10:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	150	12:28:00	5	12:58:00	13:15:00	0:30:00	0:17:00	0:47:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	151	12:28:00	3	12:59:00	13:00:00	0:31:00	0:01:00	0:32:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	152	12:28:00	3	13:00:00	13:02:00	0:32:00	0:02:00	0:34:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	153	12:29:00	3	13:02:00	13:06:00	0:33:00	0:04:00	0:37:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	154	12:29:00	4	13:06:00	13:08:00	0:37:00	0:02:00	0:39:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	C	32	12:30:00	5	12:37:00	12:38:00	0:07:00	0:01:00	0:08:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	155	12:31:00	3	13:06:00	13:08:00	0:35:00	0:02:00	0:37:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	B	156	12:35:00	4	13:08:00	13:12:00	0:33:00	0:04:00	0:37:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	157	12:35:00	3	13:08:00	13:11:00	0:33:00	0:03:00	0:36:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	C	33	12:36:00	5	12:39:00	12:42:00	0:03:00	0:03:00	0:06:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	159	12:38:00	4	13:12:00	13:15:00	0:34:00	0:03:00	0:37:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	160	12:39:00	3	13:12:00	13:17:00	0:33:00	0:05:00	0:38:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	C	34	12:43:00	5	12:44:00	12:50:00	0:01:00	0:06:00	0:07:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	162	12:44:00	4	13:17:00	13:20:00	0:33:00	0:03:00	0:36:00	0:16:00
24/mar	Palmarejo	C	35	13:00:00	5	13:15:00	13:18:00	0:15:00	0:03:00	0:18:00	0:36:00
24/mar	Palmarejo	C	37	13:36:00	5	14:25:00	14:28:00	0:49:00	0:03:00	0:52:00	0:07:00
24/mar	Palmarejo	B	195	13:43:00	3	14:03:00	14:06:00	0:20:00	0:03:00	0:23:00	0:04:00



24/mar	Palmarejo	B	196	13:47:00	4	14:06:00	14:07:00	0:19:00	0:01:00	0:20:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	B	197	13:50:00	3	14:07:00	14:09:00	0:17:00	0:02:00	0:19:00	0:03:00
24/mar	Palmarejo	B	198	13:53:00	4	14:07:00	14:11:00	0:14:00	0:04:00	0:18:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	200	13:55:00	3	14:09:00	14:11:00	0:14:00	0:02:00	0:16:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	201	13:57:00	4	14:11:00	14:17:00	0:14:00	0:06:00	0:20:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	202	13:57:00	3	14:11:00	14:21:00	0:14:00	0:10:00	0:24:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	203	13:59:00	4	14:17:00	14:19:00	0:18:00	0:02:00	0:20:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	204	13:59:00	4	14:19:00	14:20:00	0:20:00	0:01:00	0:21:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	205	14:01:00	4	14:19:00	14:21:00	0:18:00	0:02:00	0:20:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	206	14:02:00	4	14:21:00	14:23:00	0:19:00	0:02:00	0:21:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	207	14:04:00	4	14:25:00	14:30:00	0:21:00	0:05:00	0:26:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	208	14:06:00	4	14:30:00	14:36:00	0:24:00	0:06:00	0:30:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	209	14:07:00	5	14:36:00	14:38:00	0:29:00	0:02:00	0:31:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	210	14:09:00	4	14:37:00	14:43:00	0:28:00	0:06:00	0:34:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	211	14:11:00	5	14:39:00	14:42:00	0:28:00	0:03:00	0:31:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	212	14:12:00	5	14:42:00	14:43:00	0:30:00	0:01:00	0:31:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	213	14:12:00	5	14:43:00	14:44:00	0:31:00	0:01:00	0:32:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	214	14:12:00	4	14:43:00	14:46:00	0:31:00	0:03:00	0:34:00	0:06:00
24/mar	Palmarejo	B	215	14:18:00	5	14:45:00	14:46:00	0:27:00	0:01:00	0:28:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	C	40	14:20:00	5	14:28:00	14:30:00	0:08:00	0:02:00	0:10:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	216	14:22:00	4	14:46:00	14:50:00	0:24:00	0:04:00	0:28:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	217	14:24:00	5	14:47:00	14:49:00	0:23:00	0:02:00	0:25:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	218	14:24:00	5	14:49:00	14:50:00	0:25:00	0:01:00	0:26:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	219	14:26:00	4	14:50:00	14:53:00	0:24:00	0:03:00	0:27:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	221	14:26:00	5	14:51:00	14:53:00	0:25:00	0:02:00	0:27:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	222	14:27:00	4	14:53:00	14:55:00	0:26:00	0:02:00	0:28:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	223	14:27:00	5	14:54:00	14:57:00	0:27:00	0:03:00	0:30:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	224	14:28:00	4	14:55:00	14:57:00	0:27:00	0:02:00	0:29:00	0:04:00
24/mar	Palmarejo	B	226	14:32:00	4	14:57:00	15:01:00	0:25:00	0:04:00	0:29:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	227	14:32:00	5	14:57:00	14:59:00	0:25:00	0:02:00	0:27:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	228	14:33:00	5	15:00:00	15:01:00	0:27:00	0:01:00	0:28:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	229	14:34:00	4	15:01:00	15:03:00	0:27:00	0:02:00	0:29:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	230	14:35:00	5	15:01:00	15:02:00	0:26:00	0:01:00	0:27:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	231	14:36:00	5	15:02:00	15:04:00	0:26:00	0:02:00	0:28:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	232	14:36:00	5	15:04:00	15:05:00	0:28:00	0:01:00	0:29:00	0:07:00
24/mar	Palmarejo	B	234	14:43:00	4	15:03:00	15:06:00	0:20:00	0:03:00	0:23:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	235	14:43:00	5	15:05:00	15:07:00	0:22:00	0:02:00	0:24:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	236	14:44:00	5	15:07:00	15:08:00	0:23:00	0:01:00	0:24:00	0:01:00
24/mar	Palmarejo	B	237	14:45:00	4	15:07:00	15:12:00	0:22:00	0:05:00	0:27:00	0:00:00
24/mar	Palmarejo	B	238	14:45:00	5	15:08:00	15:15:00	0:23:00	0:07:00	0:30:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	240	14:47:00	4	15:12:00	15:16:00	0:25:00	0:04:00	0:29:00	0:02:00
24/mar	Palmarejo	B	241	14:49:00	5	15:14:00	15:17:00	0:25:00	0:03:00	0:28:00	
03/abr	Palmarejo	B	321	8:57:00	3	9:33:00	9:35:00	0:36:00	0:02:00	0:38:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	322	8:59:00	3	9:35:00	9:37:00	0:36:00	0:02:00	0:38:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	323	9:01:00	6	9:35:00	9:37:00	0:34:00	0:02:00	0:36:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	B	324	9:04:00	6	9:37:00	9:38:00	0:33:00	0:01:00	0:34:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	325	9:04:00	3	9:37:00	9:38:00	0:33:00	0:01:00	0:34:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	C	158	9:05:00	5	9:36:00	9:40:00	0:31:00	0:04:00	0:35:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	326	9:05:00	6	9:38:00	9:46:00	0:33:00	0:08:00	0:41:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	327	9:06:00	3	9:38:00	9:39:00	0:32:00	0:01:00	0:33:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	328	9:07:00	3	9:39:00	9:43:00	0:32:00	0:04:00	0:36:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	329	9:07:00	3	9:43:00	9:50:00	0:36:00	0:07:00	0:43:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	C	159	9:08:00	5	9:40:00	9:45:00	0:32:00	0:05:00	0:37:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	330	9:08:00	6	9:46:00	9:50:00	0:38:00	0:04:00	0:42:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	331	9:08:00	6	9:50:00	9:54:00	0:42:00	0:04:00	0:46:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	B	334	9:11:00	3	9:52:00	9:53:00	0:41:00	0:01:00	0:42:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	B	335	9:14:00	3	9:53:00	9:55:00	0:39:00	0:02:00	0:41:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	336	9:16:00	3	9:55:00	9:58:00	0:39:00	0:03:00	0:42:00	0:04:00
03/abr	Palmarejo	B	337	9:20:00	3	9:59:00	10:01:00	0:39:00	0:02:00	0:41:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	338	9:22:00	3	10:01:00	10:02:00	0:39:00	0:01:00	0:40:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	339	9:24:00	6	10:02:00	10:03:00	0:38:00	0:01:00	0:39:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	340	9:24:00	6	10:03:00	10:06:00	0:39:00	0:03:00	0:42:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	341	9:24:00	3	10:02:00	10:03:00	0:38:00	0:01:00	0:39:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	342	9:25:00	3	10:03:00	10:07:00	0:38:00	0:04:00	0:42:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	343	9:26:00	3	10:15:00	10:17:00	0:49:00	0:02:00	0:51:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	344	9:26:00	3	10:17:00	10:21:00	0:51:00	0:04:00	0:55:00	0:00:00

03/abr	Palmarejo	B	345	9:26:00	3	10:21:00	10:23:00	0:55:00	0:02:00	0:57:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	C	161	9:27:00	5	9:45:00	9:56:00	0:18:00	0:11:00	0:29:00	0:04:00
03/abr	Palmarejo	C	162	9:31:00	5	10:08:00	10:14:00	0:37:00	0:06:00	0:43:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	C	163	9:32:00	5	10:15:00	10:16:00	0:43:00	0:01:00	0:44:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	347	9:32:00	3	10:24:00	10:32:00	0:52:00	0:08:00	1:00:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	B	349	9:35:00	6	10:27:00	10:30:00	0:52:00	0:03:00	0:55:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	350	9:35:00	6	10:30:00	10:33:00	0:55:00	0:03:00	0:58:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	351	9:36:00	3	10:32:00	10:35:00	0:56:00	0:03:00	0:59:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	352	9:36:00	6	10:33:00	10:35:00	0:57:00	0:02:00	0:59:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	353	9:36:00	3	10:36:00	10:37:00	1:00:00	0:01:00	1:01:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	355	9:37:00	6	10:37:00	10:42:00	1:00:00	0:05:00	1:05:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	C	165	9:39:00	5	10:23:00	10:29:00	0:44:00	0:06:00	0:50:00	0:05:00
03/abr	Palmarejo	B	358	9:44:00	3	10:39:00	10:43:00	0:55:00	0:04:00	0:59:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	C	166	9:45:00	5	9:58:00	10:08:00	0:13:00	0:10:00	0:23:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	360	9:47:00	6	10:43:00	10:45:00	0:56:00	0:02:00	0:58:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	361	9:47:00	3	10:48:00	10:50:00	1:01:00	0:02:00	1:03:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	B	363	9:50:00	6	10:50:00	10:52:00	1:00:00	0:02:00	1:02:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	C	167	9:53:00	5	10:29:00	10:34:00	0:36:00	0:05:00	0:41:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	365	9:54:00	3	10:50:00	10:52:00	0:56:00	0:02:00	0:58:00	0:04:00
03/abr	Palmarejo	C	168	9:58:00	5	10:49:00	10:54:00	0:51:00	0:05:00	0:56:00	2:19:00
03/abr	Palmarejo	B	452	12:17:00	6	14:28:00	14:34:00	2:11:00	0:06:00	2:17:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	453	12:17:00	6	14:36:00	14:42:00	2:19:00	0:06:00	2:25:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	454	12:19:00	6	14:46:00	14:49:00	2:27:00	0:03:00	2:30:00	0:04:00
03/abr	Palmarejo	B	457	12:23:00	6	14:49:00	14:52:00	2:26:00	0:03:00	2:29:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	458	12:25:00	6	14:55:00	15:00:00	2:30:00	0:05:00	2:35:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	459	12:27:00	6	15:01:00	15:03:00	2:34:00	0:02:00	2:36:00	0:06:00
03/abr	Palmarejo	B	460	12:33:00	6	15:05:00	15:08:00	2:32:00	0:03:00	2:35:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	462	12:33:00	6	15:08:00	15:09:00	2:35:00	0:01:00	2:36:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	463	12:35:00	3	15:09:00	15:11:00	2:34:00	0:02:00	2:36:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	464	12:36:00	6	15:09:00	15:11:00	2:33:00	0:02:00	2:35:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	465	12:37:00	4	15:09:00	15:12:00	2:32:00	0:03:00	2:35:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	466	12:37:00	3	15:11:00	15:12:00	2:34:00	0:01:00	2:35:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	467	12:38:00	6	15:11:00	15:13:00	2:33:00	0:02:00	2:35:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	472	12:39:00	4	15:13:00	15:15:00	2:34:00	0:02:00	2:36:00	0:04:00
03/abr	Palmarejo	B	474	12:43:00	6	15:13:00	15:17:00	2:30:00	0:04:00	2:34:00	0:05:00
03/abr	Palmarejo	B	475	12:48:00	3	15:15:00	15:21:00	2:27:00	0:06:00	2:33:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	476	12:49:00	4	15:15:00	15:19:00	2:26:00	0:04:00	2:30:00	0:05:00
03/abr	Palmarejo	B	479	12:54:00	6	15:18:00	15:19:00	2:24:00	0:01:00	2:25:00	0:06:00
03/abr	Palmarejo	B	482	13:00:00	6	15:19:00	15:20:00	2:19:00	0:01:00	2:20:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	484	13:01:00	4	15:19:00	15:20:00	2:18:00	0:01:00	2:19:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	485	13:03:00	4	15:20:00	15:23:00	2:17:00	0:03:00	2:20:00	0:06:00
03/abr	Palmarejo	B	487	13:09:00	6	15:21:00	15:22:00	2:12:00	0:01:00	2:13:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	C	207	13:10:00	5	14:30:00	14:36:00	1:20:00	0:06:00	1:26:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	489	13:12:00	3	15:21:00	15:23:00	2:09:00	0:02:00	2:11:00	0:04:00
03/abr	Palmarejo	C	209	13:16:00	5	14:40:00	14:45:00	1:24:00	0:05:00	1:29:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	C	210	13:19:00	5	14:45:00	14:52:00	1:26:00	0:07:00	1:33:00	0:08:00
03/abr	Palmarejo	B	500	13:27:00	3	15:25:00	15:26:00	1:58:00	0:01:00	1:59:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	C	213	13:28:00	5	14:57:00	14:59:00	1:29:00	0:02:00	1:31:00	0:10:00
03/abr	Palmarejo	B	505	13:38:00	6	15:27:00	15:28:00	1:49:00	0:01:00	1:50:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	506	13:40:00	3	15:27:00	15:28:00	1:47:00	0:01:00	1:48:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	C	215	13:43:00	5	15:01:00	15:07:00	1:18:00	0:06:00	1:24:00	0:04:00
03/abr	Palmarejo	C	216	13:47:00	5	15:08:00	15:17:00	1:21:00	0:09:00	1:30:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	509	13:48:00	3	15:28:00	15:31:00	1:40:00	0:03:00	1:43:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	510	13:49:00	4	15:30:00	15:32:00	1:41:00	0:02:00	1:43:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	C	217	13:51:00	5	15:11:00	15:17:00	1:20:00	0:06:00	1:26:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	511	13:52:00	6	15:30:00	15:32:00	1:38:00	0:02:00	1:40:00	0:05:00
03/abr	Palmarejo	B	516	13:57:00	3	15:31:00	15:34:00	1:34:00	0:03:00	1:37:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	517	13:57:00	6	15:32:00	15:34:00	1:35:00	0:02:00	1:37:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	C	218	14:00:00	5	15:17:00	15:21:00	1:17:00	0:04:00	1:21:00	0:02:00
03/abr	Palmarejo	B	521	14:02:00	3	15:33:00	15:34:00	1:31:00	0:01:00	1:32:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	B	522	14:02:00	4	15:33:00	15:35:00	1:31:00	0:02:00	1:33:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	C	219	14:05:00	5	15:21:00	15:25:00	1:16:00	0:04:00	1:20:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	B	524	14:08:00	6	15:34:00	15:41:00	1:26:00	0:07:00	1:33:00	0:06:00
03/abr	Palmarejo	C	221	14:14:00	5	15:44:00	15:50:00	1:30:00	0:06:00	1:36:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	C	222	14:15:00	5	15:50:00	15:55:00	1:35:00	0:05:00	1:40:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	B	528	14:16:00	3	15:35:00	15:39:00	1:19:00	0:04:00	1:23:00	0:01:00



03/abr	Palmarejo	C	223	14:17:00	5	15:33:00	15:41:00	1:16:00	0:08:00	1:24:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	C	224	14:18:00	3	15:50:00	15:54:00	1:32:00	0:04:00	1:36:00	0:04:00
03/abr	Palmarejo	B	531	14:22:00	4	15:36:00	15:38:00	1:14:00	0:02:00	1:16:00	0:08:00
03/abr	Palmarejo	B	539	14:30:00	4	15:37:00	15:38:00	1:07:00	0:01:00	1:08:00	0:04:00
03/abr	Palmarejo	C	227	14:34:00	3	15:38:00	15:41:00	1:04:00	0:03:00	1:07:00	0:07:00
03/abr	Palmarejo	C	229	14:41:00	5	15:54:00	15:58:00	1:13:00	0:04:00	1:17:00	0:01:00
03/abr	Palmarejo	C	230	14:42:00	5	15:58:00	16:04:00	1:16:00	0:06:00	1:22:00	0:03:00
03/abr	Palmarejo	B	550	14:45:00	3	15:40:00	15:42:00	0:55:00	0:02:00	0:57:00	0:09:00
03/abr	Palmarejo	B	554	14:54:00	4	15:42:00	15:44:00	0:48:00	0:02:00	0:50:00	0:00:00
03/abr	Palmarejo	C	233	14:54:00	3	15:59:00	16:05:00	1:05:00	0:06:00	1:11:00	
04/abr	Fazenda	B	287	13:47:00	5	14:20:00	14:22:00	0:33:00	0:02:00	0:35:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	B	288	13:48:00	5	14:22:00	14:25:00	0:34:00	0:03:00	0:37:00	0:06:00
04/abr	Fazenda	B	294	13:54:00	5	14:40:00	14:44:00	0:46:00	0:04:00	0:50:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	B	295	13:55:00	5	14:45:00	14:50:00	0:50:00	0:05:00	0:55:00	0:00:00
04/abr	Fazenda	B	296	13:55:00	5	14:57:00	15:01:00	1:02:00	0:04:00	1:06:00	0:04:00
04/abr	Fazenda	B	297	13:59:00	7	14:59:00	15:01:00	1:00:00	0:02:00	1:02:00	0:00:00
04/abr	Fazenda	B	298	13:59:00	7	15:01:00	15:03:00	1:02:00	0:02:00	1:04:00	0:05:00
04/abr	Fazenda	B	299	14:04:00	5	15:02:00	15:05:00	0:58:00	0:03:00	1:01:00	0:00:00
04/abr	Fazenda	B	300	14:04:00	7	15:04:00	15:09:00	1:00:00	0:05:00	1:05:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	B	301	14:05:00	4	15:05:00	15:07:00	1:00:00	0:02:00	1:02:00	0:05:00
04/abr	Fazenda	C	69	14:10:00	7	14:28:00	14:31:00	0:18:00	0:03:00	0:21:00	0:04:00
04/abr	Fazenda	C	70	14:14:00	7	14:32:00	14:37:00	0:18:00	0:05:00	0:23:00	0:00:00
04/abr	Fazenda	B	305	14:14:00	5	15:08:00	15:11:00	0:54:00	0:03:00	0:57:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	B	306	14:15:00	4	15:08:00	15:10:00	0:53:00	0:02:00	0:55:00	0:00:00
04/abr	Fazenda	B	307	14:15:00	4	15:10:00	15:12:00	0:55:00	0:02:00	0:57:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	B	308	14:16:00	5	15:11:00	15:15:00	0:55:00	0:04:00	0:59:00	0:05:00
04/abr	Fazenda	B	310	14:21:00	4	15:13:00	15:14:00	0:52:00	0:01:00	0:53:00	0:05:00
04/abr	Fazenda	B	313	14:26:00	4	15:14:00	15:16:00	0:48:00	0:02:00	0:50:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	C	72	14:27:00	7	14:38:00	14:43:00	0:11:00	0:05:00	0:16:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	B	314	14:28:00	7	15:15:00	15:16:00	0:47:00	0:01:00	0:48:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	C	73	14:29:00	7	14:43:00	14:47:00	0:14:00	0:04:00	0:18:00	0:00:00
04/abr	Fazenda	B	315	14:29:00	5	15:15:00	15:18:00	0:46:00	0:03:00	0:49:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	C	74	14:30:00	10	14:47:00	14:51:00	0:17:00	0:04:00	0:21:00	0:06:00
04/abr	Fazenda	C	75	14:36:00	10	14:51:00	14:56:00	0:15:00	0:05:00	0:20:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	B	317	14:37:00	7	15:16:00	15:18:00	0:39:00	0:02:00	0:41:00	0:02:00
04/abr	Fazenda	B	320	14:39:00	5	15:18:00	15:19:00	0:39:00	0:01:00	0:40:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	B	322	14:40:00	4	15:18:00	15:21:00	0:38:00	0:03:00	0:41:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	C	76	14:41:00	10	14:57:00	15:02:00	0:16:00	0:05:00	0:21:00	0:00:00
04/abr	Fazenda	C	77	14:41:00	5	15:03:00	15:07:00	0:22:00	0:04:00	0:26:00	0:05:00
04/abr	Fazenda	B	323	14:46:00	7	15:18:00	15:21:00	0:32:00	0:03:00	0:35:00	0:02:00
04/abr	Fazenda	B	324	14:48:00	5	15:19:00	15:21:00	0:31:00	0:02:00	0:33:00	0:02:00
04/abr	Fazenda	B	325	14:50:00	7	15:21:00	15:22:00	0:31:00	0:01:00	0:32:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	C	78	14:51:00	10	15:10:00	15:23:00	0:19:00	0:13:00	0:32:00	0:01:00
04/abr	Fazenda	C	79	14:52:00	10	15:23:00	15:30:00	0:31:00	0:07:00	0:38:00	0:02:00
04/abr	Fazenda	B	327	14:54:00	4	15:21:00	15:27:00	0:27:00	0:06:00	0:33:00	0:00:00
04/abr	Fazenda	B	328	14:54:00	5	15:21:00	15:26:00	0:27:00	0:05:00	0:32:00	0:02:00
04/abr	Fazenda	B	329	14:56:00	7	15:21:00	15:23:00	0:25:00	0:02:00	0:27:00	



## ANEXO II – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DE SERVIÇO

### PERCEÇÕES DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO PELA CAIXA ECONÓMICA DE CABO VERDE – CAIXA

A informação a recolher neste questionário é confidencial e destina-se a uma investigação no âmbito da dissertação de Mestrado em Engenharia e Gestão da Qualidade, intitulada “Melhoria de desempenho do processo de atendimento a clientes bancários” desenvolvida na Universidade do Minho, Escola da Engenharia em Guimarães, Portugal.

O questionário tem carácter anónimo e os resultados serão utilizados apenas neste estudo.

A sua participação neste estudo é voluntária, mas da maior importância para obter a sua opinião nesta matéria, não só para a investigação em curso, mas também para a melhoria da qualidade do serviço da Caixa Económica de Cabo Verde – CAIXA.

Obrigada pela sua colaboração.

	1	2	3	4	5
1.1 A Caixa Económica de Cabo Verde tem equipamentos modernos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 As instalações físicas da Caixa Económica de Cabo Verde são visualmente atraentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde vestem-se bem e apresentam-se de forma limpa e arrumados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 O material associado com os serviços prestados na Caixa Económica de Cabo Verde (impressos, folhetos, flyers, relatórios, etc.) – são visualmente atrativos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.5 Quando a Caixa Económica de Cabo Verde se compromete realizar o serviço para uma determinada data, cumpre o prazo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.6 Quando surge um problema, a Caixa Económica de Cabo Verde demonstra sincero interesse em resolvê-lo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.7 A Caixa Económica de Cabo Verde faz o serviço bem à primeira vez.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	1	2	3	4	5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.8 A Caixa Económica de Cabo Verde conclui os trabalhos/processos no tempo prometido.

1 2 3 4 5

1.9 A Caixa Económica de Cabo Verde mantém os seus registos internos livres de erros.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.10 Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde informam com precisão as datas e prazos para a realização dos serviços os seus clientes.

1 2 3 4 5  
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.11 Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde fornecem um serviço rápido e com prontidão aos clientes.

1 2 3 4 5  
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.12 Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde estão sempre dispostos a ajudar os clientes.

1 2 3 4 5  
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.13 O comportamento dos empregados da Caixa Económica de Cabo Verde inspira confiança nos clientes.

1 2 3 4 5  
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.14 Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde arranjam sempre disponibilidade para responderem às questões dos seus clientes.

1 2 3 4 5  
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.15 Os clientes da Caixa Económica de Cabo Verde sentem-se seguros nas suas transações.

1 2 3 4 5  
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.16 Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde são bem-educados e simpáticos com os clientes.

1 2 3 4 5  
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.17 Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde têm os conhecimentos necessários para responder às questões dos clientes.

1 2 3 4 5  
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.18 A Caixa Económica de Cabo Verde dá atenção individual a cada cliente.

1 2 3 4 5  
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.19 Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde dão atenção personalizada aos seus clientes.

1 2 3 4 5  
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1.20 A Caixa Económica de Cabo Verde conhece as necessidades específicas dos seus clientes.

1 2 3 4 5  
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4 5

○ ○ ○ ○ ○

1.21 Os empregados da Caixa Económica de Cabo Verde cumprem os seus serviços segundo o melhor interesse dos seus clientes.

1.22 A Caixa Económica de Cabo Verde tem horários de funcionamento convenientes para todos os seus clientes.

1 2 3 4 5

○ ○ ○ ○ ○

*NB: 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente)*

### **Caracterização do respondente**

1. Há quanto tempo é cliente da Caixa Económica de Cabo Verde? \_\_\_\_\_

2. Qual é a periodicidade com que se desloca à agência?

- ☐ Diariamente
- ☐ Semanalmente
- ☐ Mensalmente
- ☐ Trimestralmente
- ☐ Semestralmente
- ☐ 1 vez por ano

3. Idade: \_\_\_\_\_

4. Género: F \_\_\_\_ M \_\_\_\_

5. Residência \_\_\_\_\_

6. Profissão \_\_\_\_\_

7. Nacionalidade - Cabo-verdiana \_\_\_\_ outra \_\_\_\_\_ (Especificar)

8. Escolaridade?

- ☐ Não sabe ler nem escrever
- ☐ Sem grau de escolaridade
- ☐ Ensino básico
- ☐ Ensino secundário
- ☐ Ensino superior

### **ANEXO III – ENTREVISTA AOS BANCOS**

A informação a recolher nesta entrevista é confidencial e destina-se a uma investigação no âmbito da dissertação de Mestrado em Engenharia e Gestão da Qualidade, intitulada “Melhoria de desempenho do processo de atendimento a clientes bancários” desenvolvida na Universidade do Minho, Escola da Engenharia em Guimarães, Portugal.

A entrevista tem caráter anónimo e os resultados serão utilizados apenas neste estudo.

A sua participação neste estudo é voluntária, mas da maior importância para obter a sua opinião nesta matéria, não só para a investigação em curso, mas também para a melhoria da qualidade do serviço, sobretudo a diminuição do tempo de espera nas filas da Caixa Económica de Cabo Verde – CAIXA.

Obrigada pela sua colaboração.

### **Guião:**

1. Como está organizado o FO? Número de funcionários? Serviços disponíveis? Gerais ou dedicados? Tipo de cliente?
2. Além de atendimento, os colaboradores *front office* têm outras funções (cumprem outras tarefas/quais são)?
3. Há um balcão específico ou um posto de atendimento personalizado para serviços mais morosos (por exemplo, operações de abertura de conta, compra de ações ou obrigações, câmbio de moeda, empréstimos à habitação...)?
4. Identifica problemas em alguma agência com o tempo de espera por atendimento?

### **Respostas**

**Banco X:** (Banco Central)

**R 1** - O FO está organizado como serviço centralizado. 8 Caixas (qualquer 1 faz todos os movimentos, desde operações de abertura de conta, aplicações financeiras, transferências, pedidos de créditos diversos, cartões, extratos, a depósitos e levantamentos). Estes para serviços Gerais. Para os serviços Dedicados (Negócios, Caixa Azul e Particulares Normais) existem gestores (cada cliente tem 1 gestor para o atender, pelo que, ao chegar ao banco, dirige-se para o seu gestor). Não existe senha prioritária. Se chegar uma pessoa detentora de prioridade, esta é encaminhada para o Caixa, pelo posto de atendimento situado junto à máquina de senhas. Este colaborador também faz um tipo de triagem (dá apoio aos clientes qual senha retirar de acordo com o serviço) e ainda presta diversas informações que

o cliente pode não precisar retirar senha para ir ao Caixa. O serviço que demora mais tempo é o de Crédito, pois os documentos precisam ser bem examinados antes de serem digitalizados e enviados para o respetivo setor. Para abertura de contas não precisa preencher formulários. É pedido ao cliente o documento de identificação e o NIF, o colaborador preenche os dados do cliente no formulário *online*, imprime e entrega este para assinar. O Extrato bancário é entregue ao cliente na hora do pedido. Os cartões são solicitados no balcão, mas estes são enviados, posteriormente, para a morada do cliente. Não existe serviço de *Western Union*. Tipo de senha: A - Caixas, C - Crédito, E - Empresas, F – Aplicações financeiras, O – Outras operações.

**R 2** – Diversos documentos recebidos dos clientes são digitalizados (principalmente abertura de contas, créditos) e enviados para o respetivo setor que irá dar andamento ao processo. Estes serviços só podem ser realizados no período pós atendimento, mas já fazem parte da rotina, sendo fácil de organizar.

**R 3** – Não existe.

**R 4** – Por vezes o tempo de espera por atendimento é um pouco longo (pode chegar 1 hora), por exemplo, a partir da 3ª semana do mês (período de pagamento dos funcionários, reformados, etc.) até o 5º dia do mês. Às segundas e Sextas também se nota uma afluência maior dos clientes no interior do banco.

*Obs.:* existem caixas eletrónicas (*ATM e ATS* – caixa automática interna do banco - depósitos de notas, atualizações de cadernetas, entrega de cheques para depósitos, levantamentos, pagamentos, transferências, requisição de cheques, consultas) que muitos clientes utilizam sem ter a necessidade de se dirigir ao Caixa.

**Banco Y.** (Banco Central)

**R 1** - O *FO* é centralizado, com 14 colaboradores: 2 Caixas, 6 Caixas atendimento particulares, 2 – Atendimento empresas/Negócios, 3 - Segmentos de maior valor e 1 Subgerente. Serviços: abertura de conta, aplicações financeiras, transferências, pedidos de créditos (habitação, pessoal, ordenado), extratos, pedido de cartões diversos, depósitos e levantamentos). Estes para serviços Gerais. Para os serviços Dedicados (Negócios, Segmento de maior valor e Particulares Normais). Cada cliente tem um gestor. Não existe senha prioritária. Tendo em conta o *layout* do banco (*open space*) que facilita observar os clientes à chegada, consegue-se perceber quando um cliente precisa ser atendido com prioridade e o funcionário dirige para este por forma a que possa ser atendido de imediato. O serviço

que demora mais tempo é o de crédito à habitação, pois os documentos têm que ser analisados com calma para posterior digitalização antes de se submeter no sistema pelo *back office*. Para abertura de contas não precisa preencher formulários em papel. É pedido ao cliente o documento de identificação e o NIF, o colaborador preenche os dados do cliente no formulário *online*, imprime e entrega este para assinar. O Extrato bancário é entregue ao cliente na hora do pedido. Os cartões são solicitados no balcão, mas estes são enviados, posteriormente, para a morada do cliente. Existem 3 tipos de depósitos: depósito à caixa, depósito no multibanco e envelope de depósito direto. Este último funciona da seguinte forma: o cliente preenche o talão de depósito com nome, valor e assinatura e coloca num cofre. No final do dia o Caixa faz o lançamento na conta. Não existem serviços de *Western Union*. Tipo de senha: A – Caixas e B – Atendimento particular e Empresas.

**R 2** – Sim, depois de terminar o atendimento o *FO* faz os trabalhos administrativos. Também é neste horário que os documentos referentes à abertura de contas e crédito à habitação são digitalizados e enviados para o *back office* (que vai submeter no sistema), bem como o lançamento do depósito direto.

**R 3** – Estes serviços são feitos no Caixa atendimento particular.

**R 4** – Quando existe muita afluência no interior do banco para o balcão Caixa, é chamado 1 colaborador de qualquer outro balcão (que não esteja sobrecarregado) para ajudar no balcão Caixa.

*Obs.:* Este banco possui caixas eletrónicas (*ATM*), além de disponibilizar uma com serviços de internet à disposição do cliente, onde o cliente entra na sua conta para consultas de saldos, movimentos diversos, transferências, requisição de cheques, operação de bolsas e muito mais. O cliente também pode baixar o “*EP*”, que é uma espécie de *App* no telemóvel.

*NB: FO – Front office*